

Chứng từ Bảo hiểm

Sổ tay hội viên



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

Medi-Cal

Los Angeles County|2020





Sổ tay hội viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi của quý vị

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

2020

Blue Shield of California Promise Health Plan ký hợp đồng với L.A. Care Health Plan nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal trong Quận Los Angeles.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận được Sổ tay hội viên này và các tài liệu khác của chương trình miễn phí bằng các ngôn ngữ khác. Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield of California Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Sổ tay hội viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận được thông tin này miễn phí ở các định dạng phụ khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in cỡ lớn với phông chữ 18 và âm thanh. Xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ thông dịch

Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để biết thông tin về các dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí và trợ giúp có sẵn 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, hoặc nhận cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên Blue Shield Promise theo số điện thoại **1-800-605-2556** (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.

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: Ձանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY (հեռատիպ)՝711):



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ខ្មែរ Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្បឿនគឺអាចមានសរុបបំផុត។ 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

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

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。



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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, ການບໍລິການລ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, 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).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là chống lại luật pháp. Blue Shield of California Promise Health Plan tuân thủ các luật hiện hành về dân quyền của liên bang và tiểu bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dòng dõi, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, khuynh hướng tình dục, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật. Blue Shield of California Promise Health Plan không loại trừ một ai hoặc đối xử với mọi người khác nhau dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dòng dõi, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, nhận dạng giới tính, khuynh hướng tình dục, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật.

Blue Shield of California Promise Health Plan cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Điều phối viên dân quyền của Blue Shield of California Promise Health Plan.

Nếu quý vị cho rằng Blue Shield of California Promise Health Plan đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, dòng dõi, tôn giáo, giới tính, tình trạng hôn nhân, nhận dạng giới tính, khuynh hướng tình dục, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật, quý vị có thể nộp đơn than phiền cho:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thông báo không phân biệt đối xử

Blue Shield of California Promise Health Plan
Điều phối viên dân quyền
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
Điện thoại: (844) 883-2233 (TTY: 711)
Fax: (323) 889-2228
Email: BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com

Quý vị có thể nộp than phiền trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, bằng fax hoặc email. Nếu quý vị cần giúp đỡ nộp đơn than phiền, Điều phối viên dân quyền luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền, dưới dạng điện tử thông qua Cổng thông tin báo cáo khiếu nại của Văn Phòng Dân Quyền, có sẵn tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, hoặc bằng cách gửi thư qua đường bưu điện hoặc gọi điện thoại đến:

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)

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chào mừng quý vị đến với Blue Shield of California Promise Health Plan!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Blue Shield Promise làm việc với L.A. Care Health Plan (L.A. Care) để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người có Medi-Cal.

L.A.Care Health Plan (L.A. Care) làm việc với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. L.A.Care là một thực thể công địa phương. Họ là chương trình bảo hiểm y tế hoạt động công khai lớn nhất trên cả nước. L.A.Care phục vụ cư dân trong Quận Los Angeles (gọi là “khu vực phục vụ” của chúng tôi). L.A.Care cũng cộng tác với bốn (4) Đối tác chương trình bảo hiểm y tế khác (L.A. Care cũng được coi là một “Đối tác chương trình bảo hiểm y tế”) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Khi một hội viên Medi-Cal tham gia L.A.Care, hội viên đó có thể chọn nhận dịch vụ thông qua bất kỳ Đối tác chương trình bảo hiểm y tế nào dưới đây miễn là các chương trình này còn hoạt động.

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

Sổ tay hội viên

Sổ tay hội viên này cung cấp cho quý vị thông tin về khoản bảo hiểm của quý vị theo Blue Shield Promise. Vui lòng đọc tài liệu này một cách hoàn chỉnh và cẩn thận. Việc này sẽ giúp quý vị hiểu và biết sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của quý vị. Sổ tay hội viên cũng giải thích quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Nếu quý vị có các nhu cầu y tế đặc biệt, hãy đảm bảo quý vị đọc tất cả các mục áp dụng cho quý vị.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sổ tay hội viên này còn được gọi là Tổng hợp chứng từ bảo hiểm (Combined Evidence of Coverage - EOC) và Bản điều lệ chương trình. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Blue Shield Promise dựa trên hợp đồng với L.A. Care và Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS).

Nếu quý vị muốn tìm hiểu các điều khoản và điều kiện bảo hiểm chính xác, quý vị có thể xin bản sao hợp đồng hoàn chỉnh giữa Blue Shield Promise, L.A. Care, và DHCS. Gọi cho Ban dịch vụ hội viên Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc L.A. Care theo số 1-888- 839-9909 (TTY 711).

Để lấy bản sao bổ sung của Sổ tay hội viên này, truy cập trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal, hoặc trang mạng của L.A. Care (lacare.org) để tải xuống Sổ tay hội viên. Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise nếu quý vị muốn nhận bản sao Sổ tay hội viên bằng giấy được gửi qua đường bưu điện cho quý vị.

Nếu quý vị muốn nhận bản sao miễn phí chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng không độc quyền áp dụng cho chương trình này, Hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc L.A. Care theo số (888) 839-9909 (TTY 711).

Liên hệ

Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ. Nếu quý vị có thắc mắc điều gì, vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711). Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal bất kỳ lúc nào.

Cảm ơn quý vị,

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



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	3
Các ngôn ngữ khác	3
Các định dạng khác.....	3
Dịch vụ thông dịch.....	4
Thông báo không phân biệt đối xử	8
Chào mừng quý vị đến với Blue Shield of California Promise Health Plan!	10
Sổ tay hội viên	10
Liên hệ.....	11
Mục lục.....	12
1. Bắt đầu với vai trò là hội viên.....	14
Làm thế nào để nhận giúp đỡ.....	14
Ban dịch vụ hội viên	14
Ai có thể trở thành hội viên.....	15
Medi-Cal chuyển tiếp.....	15
Thẻ nhận dạng (ID)	15
Cách để tham gia với tư cách là hội viên	16
Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên của Blue Shield Promise	16
2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.....	18
Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế	18
Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa	19
Cách hoạt động của chương trình của quý vị.....	20
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế.....	20
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc	22
Chi phí	25
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	27
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	27
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc	32
Phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức	32



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ	33
Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ	33
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP)	36
4. Các quyền lợi và dịch vụ.....	44
Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị bảo hiểm những gì	44
Các quyền lợi Medi-Cal	45
Quyền lợi Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI)	61
Những gì chương trình bảo hiểm y tế của quý vị không bảo hiểm	61
Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal	63
Các chương trình và dịch vụ khác cho những người tham gia Medi-Cal	64
Phối hợp chăm sóc.....	66
Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại.....	67
5. Quyền và trách nhiệm	68
Quyền của quý vị.....	68
Trách nhiệm của quý vị	70
Thông Báo Về Thực Hiện Quyền Riêng Tư	70
Thông báo về dịch vụ phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ và quyền riêng tư dữ liệu	77
Thông báo về các điều luật	78
Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán như phương sách cuối cùng..	78
Thông báo về thu hồi tài sản	79
Thông báo hành động	79
6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề.....	80
Khiếu nại	81
Kháng cáo	82
Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo	83
Xem xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR).....	83
Điều trần cấp tiểu bang	84
Gian lận, hoang phí và lạm dụng.....	85
7. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết.....	87
Những số điện thoại quan trọng	87
Từ ngữ cần biết.....	89
8. Lời khuyên dành cho Hội viên Blue Shield Promise	100



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Bắt đầu với vai trò là hội viên

Làm thế nào để nhận giúp đỡ

Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) mong muốn quý vị cảm thấy hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của mình, Blue Shield Promise luôn muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban dịch vụ hội viên

Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Blue Shield Promise có thể:

- Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được bảo hiểm
- Giúp đỡ quý vị chọn hoặc thay đổi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP)
- Cho quý vị biết nơi cần đến để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Cung cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và các định dạng khác
- Cung cấp dịch vụ thay thế thẻ ID mới
- Trả lời thắc mắc về hóa đơn của một nhà cung cấp dịch vụ
- Trả lời thắc mắc về các vấn đề quý vị không thể giải quyết
- Hỗ trợ lên lịch dịch vụ vận chuyển

Nếu quý vị cần giúp đỡ, hãy gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal bất cứ lúc nào.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ điều kiện tham gia Blue Shield Promise vì quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm Medi-Cal hoặc về thời điểm quý vị cần gia hạn Medi-Cal của mình, vui lòng gọi điện cho nhân viên phụ trách trường hợp Medi-Cal của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles theo số 1-866-613-3777 (TTY 1-800-325-0778). Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội. Nếu quý vị có thắc mắc về An sinh xã hội hoặc Phụ cấp an sinh bổ sung, hãy gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số 1-800-772-1213.

Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Medi-Cal chuyển tiếp

Medi-Cal chuyển tiếp (Transitional Medi-Cal) còn được gọi là “Medi-Cal cho người đi làm”. Quý vị có thể được nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận thêm tiền cấp dưỡng cho con hay cho người hôn phối.

Quý vị có thể đặt các câu hỏi về việc hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Thẻ nhận dạng (ID)

Với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận một thẻ ID Blue Shield Promise. Quý vị phải trình thẻ ID Blue Shield Promise và Thẻ nhận diện người thụ hưởng Medi-Cal (Benefits Identification Card - BIC) của mình khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Quý vị phải luôn mang theo bên mình cả hai loại thẻ bảo hiểm y tế này.

Dưới đây là thẻ ID Blue Shield Promise mẫu để cho quý vị biết thẻ của quý vị sẽ như thế nào:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

 	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 BCS licensee in whose service area the member received services. CA Providers: Call Provider Customer Service to obtain medical and hospital admission prior authorization, avoid reduced or non-payment, and for prescription processing evaluation. Blue Shield of California Promise Health Plan is for EMERGENCY care only. 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.
---	--	--

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Blue Shield Promise trong vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hại, bị mất hoặc đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban dịch vụ hội viên. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Xin gọi 1-800-605-2556 (TTY 711).

Cách để tham gia với tư cách là hội viên

Blue Shield Promise muốn nhận được phản hồi từ quý vị. Hàng quý, Blue Shield Promise có các cuộc họp để thảo luận về những mục đang hoạt động tốt và cách để cải thiện Blue Shield Promise. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến một cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên của Blue Shield Promise

Blue Shield Promise có một nhóm với tên gọi Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên của Blue Shield Promise. Nhóm này họp hàng quý và bao gồm các hội viên Blue Shield Promise, nhân viên Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ, và người bảo vệ quyền lợi dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các thành viên cộng đồng. Việc tham gia nhóm này là tự nguyện. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Blue Shield Promise và có trách nhiệm:

- Thảo luận các vấn đề của hội viên và chương trình bảo hiểm y tế
- Trao đổi về các nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của hội viên
- Giáo dục và tăng quyền cho cộng đồng về các vấn đề chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi 1-800-605-2556 (TTY 711).

Để tìm hiểu thêm các cách tham gia khác, truy cập Blue Shield Promise Connect! trực tuyến tại <https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Ủy ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực của L.A. Care

Ủy ban Care có mười một Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực (Regional Community Advisory Committee - RCAC) trong Quận Los Angeles (RCAC được đọc là “rack”). Nhóm này bao gồm hội viên, nhà cung cấp dịch vụ, và người bảo vệ quyền lợi dịch vụ chăm sóc sức khỏe của L.A. Care. Mục đích của họ là mang tiếng nói cộng đồng đến Hội Đồng Quản Trị của L.A. Care, hướng dẫn các chương trình chăm sóc sức khỏe để phục vụ hội viên của chúng tôi. Việc tham gia nhóm này là tự nguyện. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của L.A. Care và có trách nhiệm:

- Giúp L.A. Care hiểu các vấn đề chăm sóc sức khỏe tác động đến những người sinh sống trong khu vực của quý vị
- Làm việc với tư cách là tai mắt của L.A. Care trong 11 khu vực RCAC trên khắp Quận Los Angeles
- Cung cấp thông tin sức khỏe cho mọi người trong khu vực của quý vị

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi (888) 522-2732. Quý vị cũng có thể tìm thấy thêm thông tin trực tuyến tại lacare.org.

Ủy ban Các cuộc họp của Hội Đồng Quản Trị L.A. Care

Hội Đồng Quản Trị quyết định các chính sách cho L.A. Care. Bất kỳ ai cũng có thể tham dự các cuộc họp. Hội Đồng Quản Trị họp vào thứ Năm đầu tiên mỗi tháng lúc 2 giờ chiều. Quý vị có thể tìm thấy thông tin thêm về các cuộc họp Hội Đồng Quản Trị tại lacare.org.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

Blue Shield of California Promise Health Plan là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal ở Quận Los Angeles. Blue Shield Promise hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện ban dịch vụ hội viên Blue Shield Promise của chúng tôi để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và cách thực hiện chương trình cho phù hợp với quý vị. Xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711).

Khi nào khoản bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên Blue Shield Promise trong vòng hai tuần sau khi ghi danh. Vui lòng trình thẻ này mỗi khi quý vị nhận dịch vụ theo Blue Shield Promise.

Ngày bảo hiểm có hiệu lực là ngày đầu của tháng kế tiếp sau khi hoàn tất việc ghi danh tham gia vào một chương trình bảo hiểm. Xin xem thẻ ID hội viên Blue Shield Promise đã gửi qua đường bưu điện cho quý vị để biết ngày bảo hiểm có hiệu lực.

Quý vị cũng có thể chấm dứt khoản bảo hiểm Blue Shield Promise và chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được hỗ trợ chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của quý vị.

Đôi khi Blue Shield Promise không còn có thể phục vụ quý vị. Blue Shield Promise phải chấm dứt khoản bảo hiểm của quý vị nếu:

- Quý vị rời khỏi quận hoặc đang ở trong tù
- Quý vị không còn tham gia chương trình Medi-Cal nữa
- Quý vị đủ điều kiện cho các chương trình miễn trừ nhất định
- Quý vị cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng (trừ thận và ghép giác mạc)



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

▪ Quý vị có bảo hiểm y tế khác do hoặc không do chính phủ bảo trợ
Blue Shield Promise sẽ nỗ lực hết mình để cung cấp cho quý vị các dịch vụ cần thiết.

Dù quý vị là hội viên tự nguyện hoặc bắt buộc, quý vị đều có thể bị hủy tư cách hội viên Blue Shield Promise, ngay cả khi quý vị không muốn như vậy, nếu:

- Quý vị có dính líu đến bất kỳ hành vi gian lận nào liên quan tới các dịch vụ, quyền lợi hoặc cơ sở của chương trình
- Blue Shield Promise vì lý do chính đáng không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ cố gắng hết sức để cung cấp các dịch vụ cần thiết. Nếu quý vị thể hiện hành vi đe dọa đối với các hội viên khác, nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của Blue Shield Promise, Blue Shield Promise có thể yêu cầu hủy tư cách hội viên Blue Shield Promise của quý vị. Hành vi đe dọa bao gồm:
 - Thực hiện đe dọa thực và ngay lập tức bằng bạo lực, được coi là tuyên bố hoặc hành vi cố ý và chủ ý khiến một người có hiểu biết thông thường lo sợ về sự an toàn của bản thân họ và/hoặc của người khác; và/hoặc
 - Bạo lực bất hợp pháp; và/hoặc,
 - Theo dõi quấy rối, còn được gọi là “theo dõi lén lút” là theo dõi có chủ ý, ác tâm, và lặp đi lặp lại đối với nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của Blue Shield Promise; và/hoặc,
 - Các cuộc gọi điện thoại, thư đe dọa, hoặc các hình thức đe dọa khác bằng văn bản hoặc thông báo bằng điện tử đối với nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ, hoặc nhân viên của Blue Shield Promise; và/hoặc,
 - Việc tàng trữ trái phép hoặc sử dụng không thích hợp súng cầm tay, vũ khí, hoặc bất kỳ thiết bị nguy hiểm nào khác tại các cơ sở của nhà cung cấp dịch vụ và/hoặc Blue Shield Promise; và/hoặc,
 - Cố ý phá hoại hoặc đe dọa phá hoại tài sản do nhà cung cấp dịch vụ, chương trình bảo hiểm y tế và/hoặc Blue Shield Promise sở hữu, quản lý, hoặc kiểm soát.

Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa

Nếu quý vị là một người Mỹ bản địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa. Quý vị cũng có thể ở lại với hoặc hủy tư cách hội viên trong Blue Shield Promise trong khi nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Người Mỹ bản địa có quyền không ghi danh vào một chương trình quản trị chăm sóc Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi các chương trình sức khỏe riêng của họ và ghi danh lại vào chương trình Medi-Cal thông thường (phí trả theo dịch vụ) bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa theo số 1-916-930-3927 hoặc truy cập trang mạng của Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa tại www.ihs.gov.

Cách hoạt động của chương trình của quý vị

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế ký hợp đồng với DHCS. Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế chăm sóc sức khỏe có quản lý. Chương trình chăm sóc có quản lý là việc sử dụng các nguồn lực chăm sóc sức khỏe hiệu quả về chi phí để cải thiện việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng chăm sóc. Blue Shield Promise làm việc với các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise để chăm sóc sức khỏe cho quý vị, tức hội viên.

Ban dịch vụ hội viên sẽ cho quý vị biết cách thức hoạt động của Blue Shield Promise, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách sắp xếp lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ, và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ vận chuyển hay không.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi Blue Shield Promise và tham gia chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Gọi cho Health Care Options theo số (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Sẽ cần tối đa 45 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise của quý vị. Để tìm hiểu xem Health Care Options đã chấp thuận yêu cầu của quý vị khi nào, vui lòng gọi số (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Blue Shield Promise sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options tiến hành hủy tư cách hội viên khẩn (nhanh). Nếu lý do yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy tắc cho việc hủy tư cách hội viên nhanh, quý vị sẽ nhận được một lá thư cho biết rằng quý vị đã hủy tư cách hội viên.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Những người thụ hưởng có thể yêu cầu hủy tư cách hội viên khẩn, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận được dịch vụ theo Chương trình chăm nuôi tạm thời hoặc hỗ trợ nhận con nuôi; các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, bao gồm, nhưng không giới hạn ở dịch vụ cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng; và các hội viên đã ghi danh vào Medi Cal, Medicare hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại địa chỉ www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi cho Health Care Options theo số (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Khi thay đổi HMO, quý vị sẽ nhận được thẻ ID mới và Sổ tay hội viên.

Sinh viên đại học chuyển đến một quận mới

Nếu quý vị chuyển đến một quận mới ở California để học đại học, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm các dịch vụ cấp cứu tại quận mới của quý vị. Các dịch vụ cấp cứu có sẵn cho tất cả những người đăng ký Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú nào.

Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal và sẽ theo học đại học ở một quận khác, quý vị không cần phải nộp đơn đăng ký Medi-Cal tại quận đó. Quý vị không cần phải có đơn đăng ký Medi-Cal mới miễn là quý vị vẫn dưới 21 tuổi, chỉ tạm thời rời khỏi nhà và vẫn được coi là phụ thuộc theo tờ khai thuế trong gia đình.

Khi quý vị tạm thời rời khỏi nhà để đi học đại học, có hai lựa chọn có sẵn cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội của quận tại địa phương của quý vị rằng quý vị tạm thời chuyển đến học đại học và cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật địa chỉ và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ trường hợp trong cơ sở dữ liệu của Tiểu bang. Nếu Blue Shield Promise không hoạt động tại quận mới đó, quý vị sẽ phải thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình sang các lựa chọn có sẵn tại quận mới. Để được giải đáp thắc mắc và ngăn bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đến học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận các dịch vụ tại phòng cấp cứu ở quận mới. Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ thông thường của Blue Shield Promise tại trụ sở quận cư trú của hộ gia đình.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị đang thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong mạng lưới của Blue Shield Promise, thì trong một số trường hợp, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc và có thể thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ đó tối đa 12 tháng. Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia mạng lưới Blue Shield Promise tại thời điểm kết thúc 12 tháng, quý vị sẽ cần chuyển đổi sang các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Quý vị có thể tiếp tục thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ của mình khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Blue Shield Promise xác định rằng quý vị có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của quý vị. Mối quan hệ hiện tại có nghĩa là quý vị đã được PCP hoặc chuyên gia ngoài mạng lưới đó thăm khám ít nhất một lần trong 12 tháng trước ngày ghi danh ban đầu của quý vị với Blue Shield Promise đối với lần thăm khám không cấp cứu; và,
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của quý vị sẵn sàng chấp nhận mức giá cao hơn trong số mức giá hợp đồng của Blue Shield Promise hoặc mức giá trả lệ phí theo dịch vụ (Fee for Service - FFS) của Medi-Cal; và,
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn áp dụng của Blue Shield Promise và không gặp các vấn đề về chất lượng dịch vụ chăm sóc không đủ điều kiện; và,
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới của quý vị là một nhà cung cấp dịch vụ được Chương trình của tiểu bang California phê duyệt; và,
- Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp thông tin điều trị liên quan cho Blue Shield Promise

Hội viên, đại diện được ủy quyền, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của họ có thể đưa ra yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc trực tiếp cho Blue Shield Promise bằng văn bản hoặc qua điện thoại bằng cách gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Một hội viên có thể thay đổi các nhà cung cấp dịch vụ sang một nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào mạng lưới của Blue Shield Promise bất kỳ lúc nào.

Các nhà cung cấp dịch vụ rời khỏi Blue Shield Promise

Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ngừng làm việc với Blue Shield Promise, quý vị có thể vẫn tiếp tục được nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Đây là một mẫu khác về sự tiếp tục của dịch vụ chăm sóc. Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ tiếp tục chăm sóc cho:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- **Tình trạng cấp tính:** Một tình trạng y khoa có những triệu chứng xảy ra đột ngột vì bị bệnh, thương tích, hoặc vấn đề y tế khác cần phải được nhanh chóng chữa trị và tình trạng này kéo dài trong một thời gian ngắn. Tiếp tục dịch vụ chăm sóc được cung cấp trong suốt thời gian diễn ra tình trạng cấp tính
- **Tình trạng mạn tính:** Một tình trạng y khoa, thường là chậm tiến triển và kéo dài, và không phải là một tình trạng mạn tính nghiêm trọng, đòi hỏi phải chăm sóc liên tục. Tiếp tục dịch vụ chăm sóc được cung cấp trong suốt thời gian diễn ra tình trạng mạn tính nhưng không được vượt quá 90 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng
- **Tình trạng mạn tính nghiêm trọng:** Một tình trạng y khoa do bệnh, chứng bệnh hoặc những vấn đề y khoa hoặc những rối loạn y khoa khác gây ra, có tính chất nghiêm trọng và kéo dài mà không chữa trị được hoàn toàn hoặc trầm trọng hơn trong một thời gian dài hoặc cần được điều trị liên tục để duy trì bệnh ở mức thuyên giảm hoặc ngăn ngừa tình trạng trầm trọng hơn. Việc hoàn thành các dịch vụ phải được cung cấp trong khoảng thời gian cần hoàn thành điều trị và sắp xếp chuyển tiếp an toàn sang một nhà cung cấp dịch vụ khác, theo Blue Shield Promise xác định trong quá trình tham vấn với hội viên và nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào mạng lưới. Tiếp tục dịch vụ chăm sóc được cung cấp trong thời gian diễn ra tình trạng mạn tính nhưng không được vượt quá 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hoặc 12 tháng kể từ ngày khoản bảo hiểm có hiệu lực
- **Mang thai:** tiếp tục chăm sóc được cung cấp thông qua ba quý thai kỳ (tức là, trong thời gian mang thai) và giai đoạn hậu sản ngay sau đó
- **Bệnh giai đoạn cuối:** Tình trạng y khoa của một cá nhân được xác nhận bởi một bác sĩ, với tiên lượng thời gian sống là một năm trở xuống, nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên. Việc hoàn thành các dịch vụ được bảo hiểm phải được cung cấp trong thời gian bị bệnh giai đoạn cuối
- **Chăm sóc trẻ sơ sinh:** Trong khoảng thời gian từ khi sinh ra đến lúc được 36 tháng tuổi, tiếp tục dịch vụ chăm sóc được cung cấp nhưng không được vượt quá 12 tháng kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hoặc 12 tháng kể từ ngày khoản bảo hiểm cho một hội viên ghi danh mới có hiệu lực
- **Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật khác:** Đã được chương trình cho phép là một phần của tiến trình điều trị được ghi chép trong hồ sơ và đã được nhà cung cấp dịch vụ đề xuất và ghi lại trong vòng 180 ngày theo lịch kể từ ngày chấm dứt hợp đồng
- **Tình trạng sức khỏe tâm thần cấp tính:** Một tình trạng sức khỏe tâm thần liên quan đến sự khởi phát đột ngột của các triệu chứng cần phải được chăm sóc sức khỏe tâm thần ngay lập tức và tình trạng này diễn ra trong một thời gian ngắn. Khoảng thời gian chuyển đổi 90 ngày hoặc trong giai đoạn cấp tính của bệnh, tùy theo khoảng thời gian nào ngắn hơn, để tiếp tục điều trị với chuyên gia sức khỏe tâm thần không tham gia chương trình này



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Tình trạng sức khỏe tâm thần mạn tính nghiêm trọng: Một tình trạng sức khỏe tâm thần có tính chất nghiêm trọng, và cần được điều trị liên tục để duy trì bệnh ở mức thuyên giảm hoặc ngăn ngừa tình trạng trầm trọng hơn. Khoảng thời gian chuyển đổi 90 ngày hoặc trong giai đoạn cấp tính của bệnh, tùy theo khoảng thời gian nào ngắn hơn, để tiếp tục điều trị với chuyên gia sức khỏe tâm thần không tham gia chương trình này. Việc hoàn thành các dịch vụ phải được cung cấp trong khoảng thời gian cần hoàn thành điều trị và sắp xếp chuyển tiếp an toàn sang một nhà cung cấp dịch vụ khác, theo Blue Shield Promise xác định trong quá trình tham vấn với hội viên và nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào mạng lưới
- Tình trạng sức khỏe tâm thần người mẹ: Cung cấp chăm sóc liên tục trong 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, tùy theo thời gian diễn ra sau. Quý vị phải có tài liệu bằng văn bản từ nhà cung cấp dịch vụ của mình.

Blue Shield Promise **không** cung cấp dịch vụ tiếp tục chăm sóc nếu:

- Nhà cung cấp dịch vụ không muốn tiếp tục điều trị cho hội viên hoặc chấp nhận khoản thanh toán của Blue Shield Promise hoặc các điều khoản khác
- Hội viên được chỉ định cho một nhóm nhà cung cấp dịch vụ, chứ không phải cho một nhà cung cấp dịch vụ cá nhân, và tiếp tục tiếp cận với các nhà cung cấp trong nhóm ký hợp đồng
- Blue Shield Promise đã chấm dứt một hợp đồng dựa trên hành động đánh giá chuyên nghiệp, như được định nghĩa trong Đạo luật cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe năm 1986 (theo sửa đổi), 42 U.S.C. § 11101 tiếp theo, hoặc một nguyên nhân hoặc lý do kỷ luật y khoa được định nghĩa trong Bộ luật kinh doanh và nghề nghiệp California 805, hoặc vì gian lận hoặc hoạt động tội phạm khác
- Các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm
- Yêu cầu về tiếp tục dịch vụ chăm sóc là dành cho Thiết bị y tế lâu bền, vận chuyển, các dịch vụ phụ trợ khác hoặc dịch vụ bị loại trừ
- Tình trạng sức khỏe tâm thần người mẹ: Cung cấp chăm sóc liên tục trong 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ, tùy theo thời gian diễn ra sau. Quý vị phải có tài liệu bằng văn bản từ nhà cung cấp dịch vụ của mình.

Để tìm hiểu thêm sự tiếp tục dịch vụ chăm sóc và chứng nhận đủ điều kiện, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chi phí

Chi phí hội viên

Blue Shield Promise phục vụ những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Hội viên của Blue Shield Promise **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được bảo hiểm. Quý vị sẽ không có lệ phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ. Để biết danh sách các dịch vụ được bảo hiểm, vào trang “Các quyền lợi và dịch vụ”.

Dành cho hội viên có khoản đồng thanh toán

Quý vị có thể phải trả một khoản đồng thanh toán mỗi tháng. Khoản đồng thanh toán phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng quý vị sẽ thanh toán hóa đơn y tế của riêng quý vị cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng với khoản đồng thanh toán của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được Blue Shield Promise bảo hiểm cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Blue Shield Promise bảo hiểm cho đến khi quý vị thanh toán toàn bộ khoản đồng thanh toán cho tháng đó. Sau khi quý vị đáp ứng khoản đồng thanh toán của mình cho tháng đó, quý vị có thể đến thăm khám bất kỳ bác sĩ Blue Shield Promise nào. Nếu quý vị là hội viên có khoản đồng thanh toán, quý vị không cần chọn một PCP.

Nhà cung cấp dịch vụ được trả tiền như thế nào

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

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

Để tìm hiểu thêm về cách Blue Shield Promise thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chương trình tăng cường nhà cung cấp dịch vụ:

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

- Chất lượng dịch vụ chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và sự sẵn có của các dịch vụ chăm sóc và dịch vụ
- Điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về những chương trình này, hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Yêu cầu Blue Shield Promise thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được bảo hiểm, hãy gọi ngay cho ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng Blue Shield Promise phải bảo hiểm, quý vị có thể gửi yêu cầu bảo hiểm. Gọi **1-800-605-2556** (TTY 711) để yêu cầu Blue Shield Promise xem xét yêu cầu bảo hiểm của quý vị để quyết định xem quý vị có thể nhận lại tiền hay không.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

Quý vị có thể bắt đầu nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày khoản bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID Blue Shield Promise và thẻ BIC Medi-Cal của quý vị. Không bao giờ để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ ID Blue Shield Promise hoặc thẻ BIC của quý vị.

Các hội viên mới phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Mạng lưới của Blue Shield Promise là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Blue Shield Promise. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành hội viên Blue Shield Promise. Nếu quý vị không chọn PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn cho quý vị.

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

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tìm trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ. Danh mục này có danh sách tất cả các PCP trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise, PCP của quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise để gửi quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial health assessment - IHA)

Blue Shield Promise khuyến nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên đến thăm khám PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên để thực hiện đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment - IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp đỡ quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch buổi hẹn IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Blue Shield Promise. Cung cấp cho Blue Shield Promise số ID của quý vị.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị đến buổi hẹn. Mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của quý vị khi đến thăm khám là một ý tưởng tốt. Hãy sẵn sàng nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy đảm bảo gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn của quý vị.

Dịch vụ chăm sóc định kỳ

Dịch vụ chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ giúp cho quý vị luôn khỏe mạnh và giúp quý vị không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các buổi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên và dịch vụ giáo dục và cố vấn sức khỏe. Ngoài chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị ốm. Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị cung cấp.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ chăm sóc định kỳ của quý vị, bao gồm buổi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên, chủng ngừa, điều trị, kê toa thuốc và cố vấn y tế
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị đến các chuyên gia nếu cần thiết
- Đặt dịch vụ chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu quý vị có nhu cầu



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị bảo hiểm, và các dịch vụ mà chương trình không bảo hiểm, hãy đọc Chương 4 trong sổ tay này.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa đến tính mạng. Đây là dịch vụ mà quý vị cần để ngăn sức khỏe của quý vị bị suy yếu nghiêm trọng do một căn bệnh đột ngột, thương tích hoặc biến chứng của bệnh trạng mà quý vị đã mắc. Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu chăm sóc trong vòng 48 giờ. Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể được bảo hiểm. Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai hoặc bong gân cơ hoặc các dịch vụ chăm sóc sản khoa.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của quý vị, gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi cho Đường dây y tá tư vấn 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần theo, kể cả ngày nghỉ lễ theo số 1-800-609-4166 (TTY 711). Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Quý vị không cần được chấp thuận trước (sự cho phép trước). Nếu quý vị vẫn dịch vụ chăm sóc khẩn cấp sức khỏe tâm thần, gọi cho Chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần theo số 1-800-854-7771 làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx#>. Đối với Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles, hãy truy cập <https://dmh.lacounty.gov>.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

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

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y khoa đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho bệnh tật hoặc thương tích mà một người có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có thể dự đoán rằng sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi của quý vị) có thể bị nguy hiểm, hoặc chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận trong cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức. Ví dụ như:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Cơ đau trầm trọng, đặc biệt là ở ngực
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Trạng thái cấp cứu tâm thần

Không đến Phòng cấp cứu (Emergency Room - ER) để được chăm sóc định kỳ.

Quý vị nên được chăm sóc định kỳ bởi PCP của mình, những người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không biết chắc tình trạng y khoa của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, xin gọi cho bác sĩ PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Đường dây y tá tư vấn có thể giúp quý vị quyết định liệu quý vị hoặc con của quý vị có cần thăm khám bác sĩ ngay lập tức hay không.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất (emergency room - ER), kể cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Blue Shield Promise. Quý vị hoặc bệnh viện nơi quý vị nhập viện phải gọi cho Blue Shield Promise trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ, không phải Canada hoặc Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, Blue Shield Promise sẽ **không** bảo hiểm dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP hoặc Blue Shield Promise trước khi đến ER.

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

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể tới khám bác sĩ mà không cần sự chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị đối với những loại chăm sóc sau:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại chấn (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) cho:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Lạm dụng tình dục hoặc lạm dụng thể chất
- Khi quý vị có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Thai kỳ
- Kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai (ngoại trừ triệt sản)
- Cường hiếp
- Phòng tránh/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Phòng tránh/xét nghiệm/điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị lạm dụng ma túy và rượu (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise và quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được hỗ trợ tìm một bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được hỗ trợ nhận những dịch vụ này, quý vị có thể gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây y tá tư vấn 24/7 của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với một người đại diện về các vấn đề sức khỏe của các em bằng cách gọi Đường dây y tá tư vấn theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Dịch vụ chăm sóc vấn đề nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn, quý vị có thể không muốn đi khám PCP của mình để nhận một số loại chăm sóc nhạy cảm và riêng tư. Trong trường hợp này, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào để nhận loại chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV/AIDS
- Các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới Blue Shield Promise. PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị cho các loại dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn theo số 1-800-609-4166, (TTY 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Chỉ thị trước

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



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được hầu hết dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị tất cả dịch vụ chăm sóc phòng ngừa (chăm sóc sức khỏe) định kỳ của quý vị. Quý vị cũng sẽ đi khám PCP của quý vị để được chăm sóc khi quý vị bị ốm. Hãy nhớ gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế không cấp cứu. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Để được trợ giúp với các thắc mắc về sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho PCP của quý vị. Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong vòng 48 giờ nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc khẩn cấp bao gồm các dịch vụ chăm sóc cho những tình trạng như cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai hoặc bong gân cơ.

Đối với trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

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

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

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ được liệt kê dưới đây. Những dịch vụ quý vị hoặc gia đình của quý vị có thể cần có thể được bảo hiểm theo hợp đồng chương trình của quý vị:

- Kế hoạch hóa gia đình và các dịch vụ ngừa thai, bao gồm ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, gồm cả thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Điều trị vô sinh
- Phá thai

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh tham gia. Gọi cho bác sĩ, nhóm y khoa, tổ chức hành nghề độc lập hoặc phòng khám mới mà quý vị muốn. Hoặc gọi cho Blue Shield Promise theo Ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) để đảm bảo quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với Blue Shield Promise.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các bệnh viện, nhà thuốc, PCP, chuyên gia, chuyên viên điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý của bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trung tâm y tế đạt tiêu chuẩn liên bang (Federally Qualified Health Centers, FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS), Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Center, FBCs), phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinics, RHC) và các trung tâm y tế bán lẻ và chăm sóc khẩn cấp.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có tên, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cho biết mức độ tiếp cận vật chất của tòa nhà, chẳng hạn như đỗ xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn, và nhà vệ sinh có cửa lớn và thanh nắm. Để biết thêm về nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, chẳng hạn như chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ được sử dụng tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Quý vị có tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần bản in Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Blue Shield Promise. Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ được bảo hiểm thông qua mạng lưới của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị, bao gồm PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, phản đối không cung cấp cho quý vị những dịch vụ được bảo hiểm vì lý do đạo đức, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Để biết thêm thông tin, hãy vào phần phản đối vì lý do đạo đức trong sổ tay này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Blue Shield Promise cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise cho các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị. Quý vị cũng sẽ sử dụng các chuyên gia, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của Blue Shield Promise.

Để nhận Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Khu vực ngoài mạng lưới hoặc ngoài dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp dịch vụ không có hợp đồng làm việc với Blue Shield Promise. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí ngoài mạng lưới miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới, và quý vị nhận được sự chấp thuận trước.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi du lịch



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ngoài Canada hoặc Mexico và cần được chăm sóc cấp cứu, Blue Shield Promise sẽ **không** bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Nếu văn phòng không làm việc, hoặc quý vị muốn được trợ giúp bởi một đại diện, vui lòng gọi Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Các chương trình chăm sóc có quản lý theo mô hình ủy quyền

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

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới các chuyên gia và dịch vụ kết nối với nhóm y khoa của họ, IPA hoặc với Blue Shield Promise. Nếu quý vị có ý định tới khám với chuyên gia, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Ban dịch vụ hội viên sẽ giúp quý vị khám với nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ điều kiện để được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy vào phần tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của quý vị hoặc một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider - PCP) từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ có trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Để xin bản sao Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quý vị cũng nên gọi nếu quý vị muốn kiểm tra để chắc chắn rằng PCP mà quý vị muốn đang tiếp nhận các bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã thăm khám một bác sĩ trước khi trở thành Hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có thể tiếp tục khám bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Đây được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về sự tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711).

Nếu quý vị cần một chuyên gia chăm sóc, PCP của quý vị sẽ giới thiệu cho quý vị một chuyên gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Xin nhớ rằng, nếu quý vị không chọn PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn cho quý vị. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn. Nếu quý vị nhận cả Medicare và Medi-Cal, quý vị không phải chọn PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP, quý vị vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện nằm trong mạng lưới. Các bệnh viện trong mạng lưới của Blue Shield Promise được liệt kê trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ. Các dịch vụ bệnh viện, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu, yêu cầu phải có chấp thuận trước (sự cho phép trước).

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày sau khi ghi danh vào Blue Shield Promise. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (obstetrical/gynecological - ob/gyn), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) của quý vị. Một chuyên viên điều dưỡng (nurse practitioner - NP), trợ lý bác sĩ (physician assistant - PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Quý vị cũng có thể chọn một Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC) hoặc Phòng khám y tế vùng nông thôn (Rural Health Clinic - RHC) là PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình mình, những người cũng là hội viên của Blue Shield Promise.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày ghi danh, Blue Shield Promise sẽ chỉ định quý vị cho một PCP. Nếu quý vị được chỉ định cho một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- PCP sẽ giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một chuyên gia nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để tìm một PCP trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có một danh sách các FQHC và RHC làm việc với Blue Shield Promise.

Quý vị có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem liệu PCP quý vị mong muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

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

Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn PCP của quý vị.

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

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

Để thay đổi PCP của quý vị, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Blue Shield Promise có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của mình nếu PCP không tiếp nhận các bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của Blue Shield Promise hoặc không chăm sóc cho bệnh nhân ở tuổi của quý vị. Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể đồng thuận hoặc nhất trí với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các buổi hẹn. Nếu Blue Shield Promise cần thay đổi PCP của quý vị, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi các PCP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên Blue Shield Promise mới bằng thư gửi qua đường bưu điện. Sẽ có tên của PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Buổi hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP
- Hãy chuẩn bị sẵn sàng số ID Blue Shield Promise của quý vị khi gọi điện thoại
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise đến buổi hẹn của quý vị
- Yêu cầu phương tiện vận chuyển đến buổi hẹn của quý vị nếu cần thiết
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc các dịch vụ thông dịch nếu cần thiết
- Tới buổi hẹn đúng giờ
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn hoặc sẽ bị trễ hẹn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc trong trường hợp quý vị cần

Nếu quý vị lâm vào trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.

Thanh toán

Quý vị sẽ **không** phải trả tiền cho dịch vụ được bảo hiểm này. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể nhận được Bản giải thích về quyền lợi (Explanation of Benefits - EOB) hoặc một tuyên bố từ một nhà cung cấp dịch vụ. EOB và tuyên bố không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, gọi cho Ban dịch vụ khách hàng của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Thông báo cho Blue Shield Promise khoản phí bị tính, ngày cung cấp dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tiền nào do Blue Shield Promise nợ đối với bất kỳ dịch vụ được bảo hiểm nào. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả nhưng quý vị nghĩ rằng mình không cần làm vậy thì quý vị cũng có thể gửi mẫu yêu cầu bảo hiểm tới Blue Shield Promise.. Quý vị cần thông báo cho Blue Shield Promise bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải thanh toán cho sản phẩm hoặc dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ đọc yêu cầu bảo hiểm của quý vị và quyết định xem quý vị có nhận lại được tiền hay không. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn xin mẫu yêu cầu bảo hiểm, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới một chuyên gia nếu quý vị cần. Chuyên gia là một bác sĩ được giáo dục nâng cao về một lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một chuyên gia. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị thiết lập thời gian để tới khám chuyên gia.

Các dịch vụ khác mà có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm các thủ tục tại văn phòng, chụp X-quang, xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, các phương pháp điều trị đặc biệt, chăm sóc tại nhà và nhập viện tự chọn tại một cơ sở.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn để đưa cho chuyên gia. Chuyên gia chăm sóc sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Chuyên gia chăm sóc sẽ điều trị cho quý vị chừng nào họ nghĩ rằng quý vị vẫn cần được điều trị.

Nếu quý vị có vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu dài hạn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tới khám cùng một chuyên gia chăm sóc nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu dài hạn hoặc muốn có một bản sao chính sách giấy giới thiệu của Blue Shield Promise, vui lòng gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Ob/gyn
- Khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc xâm hại tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch vụ giới thiệu và thông tin kế hoạch hóa gia đình California theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (chỉ đối với trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các cuộc hẹn bổ sung sẽ cần giấy giới thiệu)
- Dịch vụ nắn khớp xương (khi được FQHC và RHC cung cấp)
- Dịch vụ chữa bệnh bàn chân (khi được FQHC và RHC cung cấp)
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Ý kiến y khoa thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Trẻ vị thành niên không cần giấy giới thiệu cho:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú cho:
 - Lạm dụng tình dục hoặc lạm dụng thể chất
 - Khi quý vị có thể làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Chăm sóc thai kỳ
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm phạm tình dục
- Điều trị lạm dụng rượu và ma túy

Sự chấp thuận trước

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

Chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu chăm sóc đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, tránh cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau nghiêm trọng do bệnh đã được chẩn đoán, bệnh tật hoặc thương tích.

Các dịch vụ sau đây luôn cần sự chấp thuận trước, ngay cả khi quý vị nhận những dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới Blue Shield Promise:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Phương pháp điều trị chuyên khoa

Đối với một số dịch vụ, quý vị cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước). Theo Bộ luật sức khỏe và an toàn, Phần 1367.01(h)(2), Blue Shield Promise sẽ quyết định phê duyệt trước định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Blue Shield Promise nhận được thông tin cần thiết để quyết định.

Đối với các yêu cầu trong đó nhà cung cấp dịch vụ chỉ định hoặc Blue Shield Promise xác định rằng sau khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, Blue Shield Promise sẽ đưa ra quyết định cho phép khẩn (nhANH). Blue Shield Promise sẽ thực hiện thông báo dựa theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Blue Shield Promise **không** trả tiền để người đánh giá từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu Blue Shield Promise không chấp thuận yêu cầu, Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA). Thư Thông báo hành động sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Quý vị không cần sự chấp thuận trước cho chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ này nằm ngoài mạng lưới. Điều này bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai.

Ý kiến y khoa thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến y khoa thứ hai về việc dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho biết là quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến y khoa thứ hai nếu quý vị không chắc chắn quý vị cần điều trị hoặc phẫu thuật theo chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị và nó không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn nhận ý kiến y khoa thứ hai, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới theo mong muốn. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến y khoa thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị sẽ nhận được ý kiến y khoa thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Quý vị không cần sự cho phép của Blue Shield Promise để nhận ý kiến y khoa thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong mạng lưới của Blue Shield Promise có thể cung cấp cho quý vị ý kiến y khoa thứ hai, Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến y khoa thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn cho ý kiến y khoa thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị có bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối diện với mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn, thiệt mạng, mất chân tay, hoặc một bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Blue Shield Promise sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ..

Nếu Blue Shield Promise từ chối yêu cầu ý kiến y khoa thứ hai của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về kháng cáo, đi đến trang 73 của sổ tay này.

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

Blue Shield Promise phải theo dõi các tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải di chuyển quá lâu hoặc quá xa so với nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển khác nhau tùy thuộc vào quận mà quý vị sinh sống.

Nếu Blue Shield Promise không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo tiêu



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển, một tiêu chuẩn khác gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế sẽ được sử dụng. Để biết các tiêu chuẩn khoảng cách và di chuyển của Blue Shield Promise áp dụng cho nơi quý vị sinh sống, vui lòng truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal hoặc gọi Ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc của một nhà chuyên gia và nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa so với nơi quý vị sinh sống, quý vị có thể gọi cho Ban dịch vụ hội viên theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) để được hỗ trợ tìm dịch vụ chăm sóc với một chuyên gia ở gần quý vị. Nếu Blue Shield Promise không thể tìm được chuyên gia ở gần cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise bố trí vận chuyển để quý vị có thể khám với chuyên gia ngay cả khi chuyên gia đó ở xa nơi quý vị sinh sống. Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ chuyên gia đó theo tiêu chuẩn khoảng cách và thời gian di chuyển Blue Shield Promise áp dụng cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà Blue Shield Promise có thể sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.

Chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới Blue Shield Promise để biết các dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm kiếm chuyên gia sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả kỳ nghỉ lễ.

Tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc

Loại cuộc hẹn	Phải nhận được cuộc hẹn trong vòng
Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước)	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp có yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc chính (định kỳ) không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc đặc biệt (định kỳ) không khẩn cấp	15 ngày làm việc



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Loại cuộc hẹn	Phải nhận được cuộc hẹn trong vòng
Các cuộc hẹn (không bác sĩ) nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (định kỳ) không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn (định kỳ) không khẩn cấp cho các dịch vụ phụ để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật, hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Dịch vụ xem xét - dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút
Cuộc hẹn chăm sóc trước sinh ban đầu	10 ngày làm việc



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị bảo hiểm những gì

Phần này sẽ giải thích các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị là miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới cung cấp. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải yêu cầu Blue Shield Promise điều này. Chăm sóc sẽ cần thiết về mặt y tế nếu chăm sóc đó hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, tránh cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau nghiêm trọng do bệnh đã được chẩn đoán, bệnh tật hoặc thương tích.

Blue Shield Promise cung cấp những loại dịch vụ sau đây:

- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú (ngoại trú)
- Các dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu
- Nhập viện
- Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh
- Thuốc theo toa
- Dịch vụ và thiết bị phục hồi và phục hồi chức năng
- Dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến, chẳng hạn như chụp X-quang
- Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất
- Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em
- Dịch vụ nhãn khoa
- Vận chuyển y tế không cấp cứu (Non-emergency medical transportation - NEMT)



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Vận chuyển phi y tế (Non-medical transportation - NMT)
- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-term services and supports - LTSS)
- Dịch vụ chuyển giới

Đọc từng mục bên dưới để tìm hiểu thêm về các dịch vụ quý vị có thể nhận được.

Các quyền lợi Medi-Cal

Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú (ngoại trú)

- **Chủng ngừa cho người lớn**

Quý vị có thể tiêm (các mũi) chủng ngừa cho người lớn từ nhà thuốc trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới mà không cần sự chấp thuận trước. Blue Shield Promise bảo hiểm cho các mũi tiêm được Ủy Ban Cố Vấn về Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices - ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Centers for Disease Control and Prevention - CDC) khuyến cáo.

- **Chăm sóc dị ứng**

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

- **Dịch vụ gây mê**

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú.

- **Dịch vụ chỉnh nắn khớp**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột sống bằng tay. Các dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, thính lực, vận động trị liệu và trị liệu ngữ âm. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên sau đây đủ điều kiện nhận các dịch vụ nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi;
- Phụ nữ mang thai đến hết tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ;
- Người cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp; hoặc



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Tất cả hội viên khi các dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú tại bệnh viện, FQHC hoặc RHC

- **Dịch vụ thẩm tách/thẩm tách máu**

Blue Shield Promise bảo hiểm các điều trị thẩm tách. Blue Shield Promise cũng bảo hiểm cho các dịch vụ thẩm tách máu (thẩm tách mạn tính) nếu PCP của quý vị và Blue Shield Promise chấp thuận.

- **Phẫu thuật ngoại trú**

Blue Shield Promise bảo hiểm các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Những thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là chọn lọc và các thủ thuật y tế ngoại trú được chỉ định yêu cầu chấp thuận trước (sự cho phép trước).

- **Dịch vụ bác sĩ**

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

- **Dịch vụ chữa bệnh bàn chân**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chữa bệnh bàn chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điều trị điện cho bàn chân, bao gồm cắt cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật của các cơ và gân của chân điều khiển các chức năng của bàn chân.

- **Trị liệu điều trị**

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

- Hóa trị
- Xạ trị

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

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

- Blue Shield Promise bảo hiểm cho một hội viên để thực hiện đánh giá sức khỏe ban đầu không yêu cầu chấp thuận trước (sự cho phép trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp giấy phép trong mạng lưới Blue Shield Promise mà không cần giấy giới thiệu.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể làm giấy giới thiệu đến chuyên gia chăm sóc trong mạng lưới của Blue Shield Promise để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung nhằm xác định mức độ suy giảm của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi trực tiếp cho Blue Shield Promise để được hỗ trợ xác định mức độ suy giảm của quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị đang đau đớn ở mức độ nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi thì Blue Shield Promise có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ sức khỏe tâm thần này:
 - Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
 - Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
 - Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
 - Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
 - Phòng thí nghiệm ngoại trú, thuốc, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ
 - Tư vấn về tâm thần
- Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Blue Shield Promise cung cấp, quý vị có thể gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711)
- Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể bị suy giảm ở mức độ cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services - SMHS), PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, đi đến phần “*Những gì chương trình bảo hiểm y tế của quý vị không bảo hiểm*” trang 60.

Các dịch vụ cấp cứu

- **Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị cấp cứu y tế**

Blue Shield Promise bảo hiểm tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị cấp cứu y tế ở Hoa Kỳ hoặc yêu cầu quý vị phải ở trong bệnh viện tại Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng đau nặng hoặc tổn thương nghiêm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, bất kỳ ai có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa cũng có thể biết là tình trạng này có thể gây ra:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị; **hoặc**
 - Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể; **hoặc**
 - Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể; **hoặc**
 - Trong trường hợp phụ nữ mang thai chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm mà một trong hai trường hợp sau sẽ xảy ra:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
 - Việc chuyển viện có thể gây ra mối đe dọa tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi.
- **Các dịch vụ vận chuyển trong trường hợp cấp cứu**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa rằng tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các cách thức vận chuyển khác để đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Không có dịch vụ nào được bảo hiểm ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu

Blue Shield Promise bảo hiểm chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu cho trẻ em và người lớn, dịch vụ này giúp giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi phục vụ các hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Đó là sự can thiệp tập trung chủ yếu vào việc giảm đau và kiểm soát triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài mạng sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Các dịch vụ điều dưỡng
- Các dịch vụ về thể chất, chức năng hoạt động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và các dịch vụ giúp việc nhà
- Đồ dùng và nguồn tiếp liệu y tế
- Thuốc và dịch vụ sinh học
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong khoảng thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì cho hội viên bị bệnh giai đoạn cuối tại nhà
- Chăm sóc tạm thể nội trú tối đa năm ngày liên tục tại một thời điểm trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời

Chăm sóc xoa dịu là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc xoa dịu không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc xoa dịu có thể được cung cấp cùng thời điểm với chăm sóc chữa bệnh.

Nhập viện

- ***Dịch vụ gây mê***

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian ở tại bệnh viện được bảo hiểm. Một bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ tục y tế.

- ***Dịch vụ bệnh viện nội trú***

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

- ***Dịch vụ phẫu thuật***

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

Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh

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

- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife - CNM)
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife - LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn

Thuốc theo toa

Thuốc được bảo hiểm

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa thuốc cho quý vị nằm trong danh sách thuốc ưu tiên Medi-Cal của Blue Shield Promise tuân theo các ngoại lệ và giới hạn.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Danh sách thuốc ưu tiên Medi-Cal của Blue Shield Promise được gọi là danh mục thuốc. Các thuốc trong danh mục thuốc rất an toàn và hiệu quả để sử dụng theo chỉ định. Một nhóm các bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này.

- Việc cập nhật danh sách này giúp đảm bảo các loại thuốc có trong danh sách thuốc được an toàn và có hiệu quả
- Nếu bác sĩ của quý vị nghĩ rằng quý vị cần phải uống một loại thuốc không có trong danh sách này, bác sĩ của quý vị sẽ cần gọi cho Blue Shield Promise để xin chấp thuận trước khi quý vị dùng thuốc

Để tìm hiểu xem thuốc có nằm trong danh mục thuốc không hoặc để nhận được một bản sao của danh mục thuốc, xin gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy danh mục thuốc tại địa chỉ blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đôi khi Blue Shield Promise cần phê chuẩn một loại thuốc trước khi một nhà cung cấp dịch vụ có thể kê toa thuốc đó. Blue Shield Promise sẽ xem xét và quyết định về các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu của bệnh viện có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần. Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho lượng thuốc cấp cứu
- Nếu Blue Shield Promise từ chối yêu cầu, Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết lý do tại sao và những loại thuốc hoặc phương pháp điều trị nào khác quý vị có thể thử

Nhà thuốc

Nếu quý vị mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc làm việc với Blue Shield Promise. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Blue Shield Promise trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise tại địa chỉ blueshieldca.com/promise/medi-cal. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần nơi cư trú bằng cách gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Khi quý vị chọn một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Xuất trình thẻ ID Blue Shield Promise cùng với toa thuốc của quý vị cho nhà thuốc. Nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang uống và/hoặc mọi dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có thắc mắc nào về toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Để biết thêm thông tin về cách nhận các thuốc theo toa của quý vị, vui lòng đọc Phần 8 trong Sổ tay hội viên này: Lời khuyên dành cho Hội viên Blue Shield Promise.

Dịch vụ và thiết bị phục hồi và phục hồi chức năng

Chương trình bảo hiểm:

- **Chăm cứu**



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chăm cứu để phòng ngừa, giảm nhẹ hoặc làm giảm bớt cảm giác về những cơn đau mạn tính nghiêm trọng dai dẳng do một tình trạng y khoa được công nhận chung. Các dịch vụ chăm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện bằng kim) được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ thính lực, nắn khớp xương, vận động trị liệu và trị liệu âm ngữ. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (sự cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

- ***Thính lực (nghe)***

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ thính lực. Dịch vụ thính lực ngoại trú được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, nắn khớp xương, vận động trị liệu và trị liệu âm ngữ. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (sự cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

- ***Điều trị sức khỏe hành vi***

Điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral health treatment - BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, chẳng hạn như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hoặc phục hồi chức năng của một cá nhân ở mức tối đa có thể thực hiện được.

BHT dạy các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát và tăng cường hành vi, hoặc thông qua việc dạy nhanh từng bước của một hành vi theo mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không phải là thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các can thiệp hành vi, các gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý có giấy phép hành nghề chỉ định, được chương trình chấp thuận, và được cung cấp theo cách mà tuân theo kế hoạch điều trị được chấp thuận.

- ***Các nghiên cứu thử nghiệm lâm sàng bệnh ung thư***

Blue Shield Promise bảo hiểm thử nghiệm lâm sàng nếu thử nghiệm liên quan đến việc ngăn ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các bệnh trạng đe dọa tính mạng khác và nếu nghiên cứu được thực hiện bởi Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration - FDA) Hoa Kỳ, Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Centers for Disease Control and Prevention - CDC) hoặc Các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services - CMS). Các nghiên cứu phải được Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hoặc Cơ Quan Cựu Chiến Binh chấp thuận.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Phục hồi chức năng tim**

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

- **Phẫu thuật thẩm mỹ**

Blue Shield Promise không bảo hiểm phẫu thuật thẩm mỹ để thay đổi hình dạng cấu trúc bình thường của cơ thể nhằm cải thiện ngoại hình.

- **Dụng cụ y tế lâu bền (Durable medical equipment - DME)**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị y tế và các dịch vụ khác có chỉ định của bác sĩ. Các vật dụng DME được chỉ định có thể được bảo hiểm khi cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn. Blue Shield Promise không bảo hiểm cho các thiết bị, tính năng và vật tư thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng.

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

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y khoa ngăn cản quý vị ăn uống bình thường. Blue Shield Promise bảo hiểm các sản phẩm dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa khi cần thiết về mặt y tế.

- **Dụng cụ trợ thính**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dụng cụ trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm mất thính lực và được bác sĩ chỉ định. Blue Shield Promise cũng có thể bảo hiểm dịch vụ cho thuê, thay thế máy trợ thính và pin cho máy trợ thính đầu tiên của quý vị.

- **Dịch vụ chăm sóc tại gia**

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ của quý vị chỉ định và được xem là cần thiết về mặt y tế.

- **Các nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế**

Blue Shield Promise bảo hiểm các nguồn tiếp liệu y tế theo chỉ định của bác sĩ.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Vận động trị liệu**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ vận động trị liệu, bao gồm các dịch vụ đánh giá vận động trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn. Dịch vụ vận động trị liệu được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, thính lực, nắn khớp xương và trị liệu âm ngữ. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (sự cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

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

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

- **Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo**

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

- **Thể chất trị liệu**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ thể chất trị liệu, bao gồm các dịch vụ đánh giá thể chất trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, tư vấn và bôi các loại thuốc ngoài da.

- **Phục hồi chức năng phổi**

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

- **Các dịch vụ tái tạo**

Blue Shield Promise bảo hiểm phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

▪ **Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế tối đa 90 ngày từ ngày nằm viện cho mỗi lần nằm viện. Các dịch vụ này bao gồm chi phí ăn ở tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

▪ **Âm ngữ trị liệu**

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ trị liệu ngữ âm cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ trị liệu âm ngữ được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với trị liệu châm cứu, thính lực, nắn khớp xương và vận động trị liệu. Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (sự cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

▪ **Dịch vụ chuyển giới**

Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng các tiêu chí để phẫu thuật tái tạo.

Các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp x-quang ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Một số thủ thuật chụp hình cao cấp được bảo hiểm dựa trên tính cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình bảo hiểm:

- Vắc xin theo khuyến cáo của Ủy ban cố vấn về chủng ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các khuyến cáo của Cơ quan quản lý nguồn lực và dịch vụ y tế của Bright Futures
- Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho phụ nữ được Viện y khoa khuyến cáo
- Dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được Ủy Ban Đặc Trách Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ A và B khuyến cáo

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các Hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định việc nên có bao nhiêu con và cách nhau bao lâu. Các dịch vụ này bao gồm một số các phương thức ngừa thai được FDA chấp thuận. PCP và các chuyên gia ob/gyn của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng để cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám không ký hợp đồng với Blue Shield Promise mà không cần phải xin sự chấp thuận trước từ Blue Shield Promise. Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program - DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình được thiết kế để phòng ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường loại 2 trong số những người được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường. Chương trình kéo dài một năm. Chương trình có thể kéo dài đến năm thứ hai cho các hội viên đủ điều kiện. Các kỹ thuật và hỗ trợ lối sống được chương trình chấp thuận bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp huấn luyện viên đồng cấp
- Giảng dạy tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về tính đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP. Vui lòng gọi Blue Shield Promise để tìm hiểu thêm về chương trình và tính đủ điều kiện.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất

Chương trình bảo hiểm:

- Sàng lọc lạm dụng rượu và can thiệp tư vấn sức khỏe hành vi đối với lạm dụng rượu

Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em

Chương trình bảo hiểm:

- Các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT).
 - Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi, Blue Shield Promise bảo hiểm thăm khám trẻ em khỏe mạnh. Thăm khám trẻ em khỏe mạnh là một tổng hợp dịch vụ phòng ngừa, sàng lọc, chẩn đoán và điều trị.
 - Blue Shield Promise có thể giúp lên lịch hẹn nếu cần hỗ trợ và cung cấp dịch vụ vận chuyển để giúp trẻ em nhận được dịch vụ mà các em cần.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Chăm sóc phòng ngừa có thể là khám sức khỏe tổng quát và sàng lọc thường xuyên để giúp bác sĩ của quý vị sớm tìm ra vấn đề. Khám sức khỏe tổng thể thường xuyên giúp bác sĩ của quý vị tìm ra bất kỳ vấn đề nào với sức khỏe y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính lực, tâm thần và bất kỳ rối loạn vì lạm dụng được chất nào. Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ sàng lọc (bao gồm cả đánh giá mức độ chì trong máu) bất cứ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi đó không phải là trong quá trình khám sức khỏe tổng thể thường xuyên của quý vị. Ngoài ra, chăm sóc phòng ngừa có thể là mũi tiêm mà quý vị hoặc con quý vị cần. Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh được tiêm chủng cần thiết vào thời điểm trong bất kỳ buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe nào.
- Khi một vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần được phát hiện trong quá trình khám tổng thể hoặc sàng lọc, có thể cần sự chăm sóc có thể khắc phục hoặc trợ giúp vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Blue Shield Promise chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, thì Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ này gồm có:
 - Bác sĩ, y tá điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
 - Tiêm chủng để duy trì sự khỏe mạnh cho quý vị
 - Thẻ chất trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và vận động trị liệu
 - Dịch vụ chăm sóc tại gia, có thể là các thiết bị, nguồn tiếp liệu và dụng cụ y tế
 - Điều trị thị lực và thính lực, có thể là kính mắt và máy trợ thính
 - Điều trị sức khỏe hành vi đối với các rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
 - Quản lý trường hợp, quản lý trường hợp theo mục tiêu và giáo dục sức khỏe
 - Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để sửa và chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường.
- Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Blue Shield Promise không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, thì Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị nhận được các chăm sóc phù hợp mà quý vị cần. Các dịch vụ này gồm có:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng được chất
 - Điều trị các vấn đề nha khoa, có thể là chỉnh nha
 - Dịch vụ điều dưỡng phụ trách riêng



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Dịch vụ can thiệp sớm
 - Thăm khám trẻ em khỏe mạnh là một loạt các dịch vụ phòng ngừa, sàng lọc, chẩn đoán và điều trị. Nếu có mối quan ngại về việc con quý vị phát triển như thế nào trước 3 tuổi, bác sĩ có thể giới thiệu con quý vị đến chương trình Can thiệp sớm tại địa phương. Các chương trình này hoạt động để phòng ngừa hoặc giảm tình trạng chậm phát triển của trẻ em. Can thiệp sớm được cung cấp miễn phí cho quý vị. Blue Shield Promise có thể giúp kết nối quý vị với chương trình địa phương của quý vị. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Dịch vụ nhãn khoa

Chương trình bảo hiểm:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (sự cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.
- Kính mắt (gọng và tròng) 24 tháng một lần; kính áp tròng khi cần thiết cho các tình trạng y khoa như thiếu thể thủy tinh, tật không mọc mắt, giác mạc hình chóp.

Để biết thêm thông tin về nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Vận chuyển y tế không cấp cứu (Non-emergency medical transportation - NEMT)

Quý vị được sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation - NEMT) khi không thể tới cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng được chất bằng xe hơi, xe buýt, tàu hoặc taxi, và chương trình của quý vị sẽ thanh toán cho tình trạng y tế hoặc thể chất của quý vị. Trước khi nhận được NEMT, quý vị cần yêu cầu dịch vụ thông qua bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ được DHCS chấp thuận và họ sẽ chỉ định đúng loại dịch vụ vận chuyển để đáp ứng tình trạng sức khỏe của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ nộp yêu cầu chấp thuận trước cho Blue Shield Promise thay mặt quý vị.

NEMT là xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn hoặc vận chuyển bằng đường hàng không. NEMT không phải là xe hơi, xe buýt, hoặc taxi. Blue Shield Promise chấp nhận NEMT với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới buổi hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hoặc y tế cho phép vận chuyển quý vị bằng xe tải hỗ trợ xe lăn, Blue Shield Promise sẽ không thanh toán phí xe cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị làm cho bất kỳ hình thức vận chuyển đường bộ nào cũng không khả thi.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Phải sử dụng NEMT khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế như được xác định với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ được DHCS chấp thuận; hoặc quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến buổi hẹn
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần
- Trước tiên phải được Blue Shield Promise chấp thuận với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ trước khi có thể lên lịch vận chuyển

Để yêu cầu các dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định, vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) hoặc (877) 433-2178 (TTY 711), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần ít nhất 1 ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Dịch vụ vận chuyển cũng sẽ được cung cấp cho phụ huynh và người giám hộ khi hội viên là trẻ vị thành niên. Với giấy chấp thuận bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ, Blue Shield Promise có thể sắp xếp NEMT cho trẻ vị thành niên không có phụ huynh hoặc người giám hộ đi cùng. Blue Shield Promise cũng sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển cho trẻ vị thành niên không có người đi cùng khi luật pháp tiểu bang hoặc liên bang không yêu cầu giấy chấp thuận của phụ huynh.

Các giới hạn của NEMT

Không có giới hạn nhận NEMT đến hoặc rời khỏi các buổi hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng được chất được bảo hiểm theo Blue Shield Promise khi quý vị đã được nhà cung cấp dịch vụ chỉ định. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal bảo hiểm nhưng không phải thông qua chương trình bảo hiểm y tế, chương trình bảo hiểm y tế của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị lên lịch dịch vụ vận chuyển.

Những gì không áp dụng?

Dịch vụ vận chuyển NEMT sẽ không được cung cấp nếu tình trạng sức khỏe và thể chất của quý vị cho phép quý vị đến cuộc hẹn y tế bằng xe hơi, xe buýt, taxi hoặc phương thức vận chuyển để tiếp cận khác. Dịch vụ vận chuyển sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm. Danh sách các dịch vụ được bảo hiểm có trong Sổ tay hội viên này.

Chi phí cho hội viên

Hội viên không mất phí khi dịch vụ vận chuyển được Blue Shield Promise bảo hiểm.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Vận chuyển phi y tế (Non-medical transportation - NMT)

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ vận chuyển phi y tế (Non-Medical Transportation - NMT) khi quý vị:

- Đi đến và trở về từ một buổi hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm
- Nhận đơn thuốc theo toa và nguồn tiếp liệu y tế

Blue Shield Promise cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng/phương tiện tư nhân khác để tới buổi hẹn y tế nhận các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm. Blue Shield Promise cung cấp khoản bồi hoàn khi dịch vụ vận chuyển bằng phương tiện tư nhân do hội viên sắp xếp và không thông qua một nhà môi giới vận chuyển, vé xe buýt, phiếu mua vé xe taxi hoặc vé tàu hỏa.

Trước khi được chấp thuận khoản bồi hoàn, quý vị phải thông báo cho Blue Shield Promise qua điện thoại, qua email hoặc trực tiếp rằng quý vị đã cố gắng để có được tất cả các lựa chọn vận chuyển hợp lý khác nhưng không thể có được. Blue Shield Promise chấp nhận loại NMT với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho phép, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) ít nhất 1 ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) hoặc 1-877-433-2178 (TTY 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần ít nhất 1 ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị hoặc gọi ngay khi có thể khi quý vị có buổi hẹn khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Để yêu cầu dịch vụ NMT chưa được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận, vui lòng gọi ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cần nộp mẫu đơn.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ NMT nếu:

- Quý vị không có giấy phép lái xe
- Không có phương tiện hoạt động có sẵn trong gia đình.
- Không thể đi hoặc chờ đợi các dịch vụ y tế hoặc nha khoa một mình
- Có giới hạn về thể chất, nhận thức, tâm thần hoặc phát triển.

Các giới hạn của NMT

Không có giới hạn để nhận NMT đến hoặc từ các buổi hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng dược chất. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal bảo hiểm nhưng không phải thông qua chương trình bảo hiểm y tế, chương trình bảo hiểm y tế của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị lên lịch dịch vụ vận chuyển.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Những gì không áp dụng?

NMT không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn, hoặc phương tiện NEMT khác cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ được bảo hiểm.
- Quý vị cần sự hỗ trợ từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do điều kiện về thể chất hoặc y tế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm.

Chi phí cho hội viên

Hội viên không mất phí khi dịch vụ vận chuyển được Blue Shield Promise bảo hiểm.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-term services and supports - LTSS)

Blue Shield Promise bảo hiểm các quyền lợi LTSS sau đây cho hội viên đủ điều kiện:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo chấp thuận của Blue Shield Promise
- Các Dịch vụ tại nhà và cộng đồng theo chấp thuận của Blue Shield Promise

Dịch vụ chăm sóc dài hạn từ bệnh viện

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn chăm sóc dài hạn cần thiết về mặt y tế từ ngày thứ 91 kể từ ngày nằm viện cho đến khi quý vị xuất viện.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711).

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal bảo hiểm một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Chẩn đoán và vệ sinh răng miệng phòng ngừa (như khám, chụp x-quang và làm sạch răng)
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị tủy răng (răng cửa/răng cối)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Duy trì nha chu
- Răng giả toàn hàm và một phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Denti-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Denti-Cal tại địa chỉ denti-cal.ca.gov.

Quyền lợi Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI)

Đây là danh sách tối thiểu các quyền lợi Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI). Để biết chi tiết về quyền lợi CCI, vui lòng đi đến phần Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI) của sổ tay này.

Chương trình bảo hiểm:

- Một mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ đang làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ cho quý vị
- Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc cá nhân sẽ đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ mà quý vị cần
- Duyệt xét tùy chỉnh nhu cầu và chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Chọn các quyền lợi Medi-Cal như Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn
- Một thẻ bảo hiểm y tế
- Một đường dây y tá tư vấn để gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần

Những gì chương trình bảo hiểm y tế của quý vị không bảo hiểm

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS)

Đôi khi Blue Shield Promise không bảo hiểm các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua FFS Medi-Cal. Mục này liệt kê các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services - SMHS) cho những người thụ hưởng quyền lợi Medi-Cal mà đáp ứng các quy tắc cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, điều trị tại nhà và nội trú:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:
 - Dịch vụ sức khỏe tâm thần (đánh giá, xây dựng kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ thêm)
 - Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
 - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
 - Dịch vụ quản lý bệnh trạng theo mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Điều phối dịch vụ chăm sóc đặc biệt (Intensive care coordination - ICC)
 - Các dịch vụ chăm sóc đặc biệt tại nhà (Intensive home-based services - IHBS)
 - Chăm nuôi tạm thời trị liệu (Therapeutic foster care - TFC)
- Dịch vụ điều trị tại nhà:
 - Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
 - Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người bị khủng hoảng
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:
 - Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho Sở Sức Khỏe Tâm Thần của Quận Los Angeles theo số 1-800-854-7771 hoặc truy cập <https://dmh.lacounty.gov>. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất

Blue Shield Promise bảo hiểm cho khám sàng lọc và can thiệp ngăn ngừa của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cho việc lạm dụng dược chất. Đối với các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất chuyên sâu hơn, bao gồm các dịch vụ tại nhà, PCP của quý vị hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần có thể giới thiệu quý vị đến Cơ quan phòng ngừa và kiểm soát lạm dụng dược chất của Quận Los Angeles (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC). Quý vị không cần giấy giới thiệu để yêu cầu dịch vụ từ Quận Los Angeles. Quý vị cũng có thể gọi cho SAPC theo số 1-844-804-7500.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Có một số dịch vụ mà cả Blue Shield Promise và Medi-Cal đều không bảo hiểm, bao gồm:

- Thử nghiệm và điều trị sinh sản bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Thụ tinh trong tử cung
 - Thụ tinh trong ống nghiệm
 - Thuốc điều trị vô sinh
- Thuốc thử nghiệm và điều trị ngoài thử nghiệm lâm sàng ung thư
- Thuốc điều trị rối loạn cương dương (Erectile dysfunction - ED) và các liệu pháp ED khác
- Đọc từng mục bên dưới để tìm hiểu thêm. Hoặc gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS)

Chương trình dịch vụ dành cho trẻ em tiểu bang California (California Children Services - CCS) là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi với các tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và những người đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị đáp ứng điều kiện của CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá tính đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận được loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị cho con quý vị với điều kiện của CCS. Blue Shield Promise sẽ tiếp tục bảo hiểm cho các loại dịch vụ không liên quan đến điều kiện của CCS như thể chất, vắc-xin và khám trẻ em khỏe mạnh.

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

CCS không bảo hiểm tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS bảo hiểm hầu hết các tình trạng sức khỏe mà khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng (phục hồi). CCS bảo hiểm cho trẻ em với các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Để tìm hiểu thêm về CCS, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Các chương trình và dịch vụ khác cho những người tham gia Medi-Cal

Có những chương trình và dịch vụ khác dành cho những người tham gia Medi-Cal, bao gồm:

- Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI)
- Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô
- Chương trình sức khỏe tại nhà (Health Homes Program - HHP)

Đọc từng mục bên dưới để tìm hiểu thêm về các chương trình và dịch vụ khác cho những người tham gia Medi-Cal.

Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI)

Sáng kiến chăm sóc phối hợp (Coordinated Care Initiative - CCI) California hoạt động để cải thiện sự phối hợp chăm sóc cho những người có đủ tiêu chuẩn kép (những người đủ điều kiện hưởng cả Medi-Cal và Medicare). CCI có hai phần chính:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cal MediConnect

Chương trình Cal MediConnect nhằm mục đích cải thiện sự phối hợp chăm sóc cho những người có đủ tiêu chuẩn kép. Chương trình cho phép họ ghi danh vào một chương trình duy nhất để quản lý tất cả các quyền lợi của họ, thay vì có các chương trình Medi-Cal và Medicare riêng biệt. Chương trình cũng nhằm mục đích chăm sóc chất lượng cao giúp mọi người luôn khỏe mạnh và chăm sóc tại nhà trong thời gian lâu nhất có thể.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (Managed long-term services and supports - MLTSS)

Tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal, bao gồm những người đủ tiêu chuẩn kép, phải tham gia một chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Medi-Cal để nhận các quyền lợi Medi-Cal của họ, bao gồm các quyền lợi giới hạn LTSS và Medicare.

Để tìm hiểu thêm về CCI, vui lòng gọi Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

Bất cứ ai cũng có thể giúp cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành một người hiến tặng với sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể đổi ý về việc trở thành một người hiến tặng bộ phận cơ thể bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại organdonor.gov.

Chương trình sức khỏe tại nhà

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ của Chương trình sức khỏe tại nhà (Health Homes Program - HHP) cho các hội viên mắc một số tình trạng sức khỏe mạn tính. Những dịch vụ này là để giúp phối hợp các dịch vụ sức khỏe thể chất, dịch vụ sức khỏe hành vi cũng như các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports - LTSS) cho các hội viên mắc bệnh mạn tính.

Quý vị sẽ được liên hệ nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình. Quý vị cũng có thể gọi cho Blue Shield Promise, hoặc trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc nhân viên phòng khám để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận được các dịch vụ HHP hay không.

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận HHP nếu:

- Quý vị mắc bệnh liên quan đến sức khỏe mạn tính. Quý vị có thể gọi cho Blue Shield Promise để tìm hiểu các bệnh trạng đủ tiêu chuẩn và quý vị phải đáp ứng một trong những điều sau đây:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Quý vị mắc từ ba bệnh trạng mạn tính đủ điều kiện nhận HHP trở lên
- Quý vị nằm viện trong năm ngoài
- Quý vị đã đến khoa cấp cứu ba lần trở lên trong năm ngoài; hoặc
- Quý vị không có nơi nào để sống.

Quý vị không đủ tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ HHP nếu:

- Quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc cuối đời; hoặc
- Quý vị đã cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian dài hơn tháng nằm viện và tháng tiếp theo.

Các dịch vụ HHP được bảo hiểm

HHP sẽ cung cấp cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và nhóm chăm sóc sẽ làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như bác sĩ, chuyên gia, dược sĩ, quản lý trường hợp của quý vị và những người khác, để phối hợp chăm sóc cho quý vị. Blue Shield Promise cung cấp các dịch vụ HHP, bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Phối hợp chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ gia đình và cá nhân
- Giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Chi phí cho hội viên

Hội viên không mất phí cho các dịch vụ HHP.

Phối hợp chăm sóc

Blue Shield Promise cung cấp các dịch vụ miễn phí nhằm giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Chương trình quản lý chăm sóc

Các hội viên mắc nhiều tình trạng sức khỏe nghiêm trọng, một bệnh trạng mạn tính, hoặc một bệnh trạng cần chăm sóc phức tạp có thể làm việc với Quản lý trường hợp để đảm bảo các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của họ được đáp ứng. Trợ giúp từ một Quản lý trường hợp có trình độ, giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc và nguồn lực quý vị cần, được miễn phí.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số 800-605-2556 (TTY 711) để xem liệu làm việc với Quản lý trường hợp có phù hợp với quý vị không.

Dịch vụ giáo dục sức khỏe

Các hội viên của Blue Shield Promise có thể trao đổi với Chuyên viên giáo dục sức khỏe có thể giúp quý vị đặt ra mục tiêu cho sức khỏe của mình. Bộ phận Giáo dục sức khỏe có thể cung cấp:

- tài liệu bằng văn bản, như sách tài liệu về sức khỏe, để giúp quý vị tìm hiểu thêm về sức khỏe hoặc bệnh trạng của quý vị
- giấy giới thiệu đến các chương trình chăm sóc sức khỏe, như giấy giới thiệu Chương trình cai thuốc lá
- giấy giới thiệu đến các lớp học và nguồn lực y tế miễn phí dựa vào cộng đồng

Gọi số 1-800-605-2556 (TTY 711) để trao đổi với Chuyên viên giáo dục sức khỏe.

Tất cả các dịch vụ giáo dục sức khỏe được cung cấp miễn phí cho quý vị. Để tìm hiểu thêm, xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711).

Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại

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



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có những quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý rằng quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise.

Quyền của quý vị

Các hội viên của Blue Shield Promise có các quyền này:

- Được đối xử một cách tôn trọng, với cân nhắc về quyền riêng tư và sự cần thiết phải giữ bí mật thông tin y tế của quý vị
- Chờ không quá 10 phút để nói chuyện với đại diện dịch vụ khách hàng
- Có được các cuộc hẹn trong một khoảng thời gian hợp lý
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm Dịch vụ được bảo hiểm, các chuyên viên y tế và nhà cung cấp dịch vụ của chương trình và các quyền và trách nhiệm của hội viên
- Đưa ra các khuyến nghị liên quan đến chính sách quyền lợi và trách nhiệm của hội viên của tổ chức
- Thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí hoặc khoản bảo hiểm quyền lợi là bao nhiêu
- Chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của Blue Shield Promise
- Tham gia vào việc ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính mình, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Không chịu bất kỳ hậu quả nào khi ra các quyết định về dịch vụ chăm sóc cho bản thân
- Quyết định về cách thức quý vị muốn được chăm sóc trong trường hợp bị thương tích hoặc mắc bệnh đe dọa tới tính mạng
- Bày tỏ than phiền, khiếu nại hoặc kháng cáo bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được
- Nhận được sự phối hợp chăm sóc
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Nhận các dịch vụ thông dịch trực tiếp cho ngôn ngữ của họ
- Nhận được tài liệu chương trình bằng văn bản miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị
- Nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại nếu nhu cầu ngôn ngữ của quý vị không được đáp ứng
- Nhận được hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ miễn phí
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Xây dựng chỉ thị trước
- Yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang, bao gồm thông tin về các trường hợp mà một phiên điều trần khẩn có thể thực hiện được
- Hủy tư cách hội viên theo yêu cầu. Hội viên có thể yêu cầu hủy tư cách hội viên khẩn bao gồm, nhưng không giới hạn ở, những hội viên nhận được dịch vụ theo Chương trình chăm nuôi tạm thời hoặc Chương trình hỗ trợ nhận con nuôi và các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt
- Tiếp cận Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên
- Nhận tài liệu thông báo cho hội viên bằng văn bản ở các định dạng thay thế (chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in cỡ lớn và định dạng âm thanh) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ luật phúc lợi & tổ chức Mục 14182 (b)(12)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức chế ngự hoặc cách ly nào mà được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù
- Nhận được thông tin về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với điều kiện và khả năng hiểu của quý vị.
- Để có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ luật quy định liên bang Mục 164.524 và 164.526
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Tiểu bang đối xử
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung tâm sinh sản tự do, các Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang, dịch vụ hộ sinh, các Trung tâm y tế nông thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và Dịch vụ cấp cứu bên ngoài mạng lưới của Blue Shield Promise theo luật liên bang



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Trách nhiệm của quý vị

Các hội viên của Blue Shield Promise có các trách nhiệm này:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng đối với bác sĩ của mình, tất cả các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên của họ. Quý vị có trách nhiệm tới các buổi hẹn đúng giờ hoặc gọi tới văn phòng bác sĩ ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn khám để hủy bỏ hoặc dời buổi hẹn sang ngày giờ khác
- Cung cấp thông tin chính xác và nhiều nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Blue Shield Promise
- Đi khám sức khỏe tổng thể thường xuyên và cho bác sĩ biết về các vấn đề sức khỏe của mình trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng
- Bàn bạc về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ của quý vị, triển khai và đồng ý với các mục tiêu, làm hết sức mình để hiểu về vấn đề sức khỏe của quý vị, và tuân thủ kế hoạch điều trị và các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe mà cả hai bên cùng thỏa thuận
- Báo cáo gian lận hoặc hành vi sai trái trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Blue Shield Promise. Quý vị có thể thực hiện việc này mà không cần cung cấp tên quý vị bằng cách gọi Đường dây trợ giúp tuân thủ của Blue Shield Promise theo số miễn phí (800) 400-4889, gửi email tới PromiseStopFraud@blueshieldca.com, hoặc gọi Đường dây nóng về gian lận và lạm dụng Medi-Cal của Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS) Tiểu Bang California theo số miễn phí (800) 822-6222.

Thông Báo Về Thực Hiện Quyền Riêng Tư

MỘT BẢN TUYÊN BỐ MÔ TẢ CÁC CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH ĐỂ ĐẢM BẢO TÍNH BẢO MẬT VỀ CÁC HỒ SƠ Y TẾ CỦA BLUE SHIELD OF CALIFORNIA PROMISE HEALTH PLAN ĐƯỢC ĐĂNG TẢI VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ NẾU CÓ YÊU CẦU.

THÔNG BÁO NÀY TRÌNH BÀY VỀ CÁCH THÔNG TIN Y TẾ CỦA QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ, VÀ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TRUY CẬP THÔNG TIN NÀY. **XIN VUI LÒNG ĐỌC KỸ.**

Quý vị nhận được chăm sóc sức khỏe của mình thông qua Blue Shield California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Theo luật pháp, Blue Shield Promise phải bảo vệ Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information - PHI) của quý vị. Blue Shield Promise cũng phải thông báo điều này cho quý vị. Thông báo này cho quý vị biết chúng tôi được phép sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị như thế nào. Thông báo này cho quý vị biết quý vị có những quyền gì. Quý vị có thể có các quyền riêng tư bổ sung hoặc nghiêm ngặt hơn theo luật tiểu bang.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

“Thông tin sức khỏe được bảo vệ” là gì?

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information - “PHI”) là thông tin sức khỏe có chứa tên, số An sinh xã hội hoặc thông tin khác có thể cho người khác biết được quý vị là ai. Ví dụ, hồ sơ y tế của quý vị là PHI vì trong đó có tên của quý vị.

Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị như thế nào

PHI có thể ở dạng lời nói, văn bản hoặc điện tử (trên máy tính). Theo luật pháp, Blue Shield Promise phải bảo vệ PHI của quý vị và thông báo cho quý vị về các trách nhiệm pháp lý và thực hiện quyền riêng tư của chúng tôi. Blue Shield Promise phải thông báo cho quý vị nếu có vi phạm khiến PHI của quý vị không được bảo mật.

Nhân viên của Blue Shield Promise được đào tạo về cách sử dụng hoặc chia sẻ PHI tại Blue Shield Promise. Nhân viên của Blue Shield Promise chỉ được truy cập thông tin họ cần để thực hiện công việc của họ. Nhân viên của Blue Shield Promise bảo vệ những điều họ nói về PHI của quý vị. Ví dụ, nhân viên không được nói về quý vị ở các khu vực chung như hành lang. Nhân viên cũng bảo vệ các tài liệu bằng văn bản hoặc điện tử có PHI của quý vị.

Các hệ thống máy tính của Blue Shield Promise luôn bảo vệ PHI của quý vị. Mật khẩu là một cách để thực hiện điều này.

Máy fax, máy in, máy sao chụp, màn hình máy tính, máy tính trạm, ổ đĩa đa phương tiện di động có chứa PHI của quý vị đều không được chia sẻ với những người không được phép truy cập. Nhân viên phải lấy PHI từ máy fax, máy in và máy sao chụp. Họ phải chắc chắn rằng thông tin chỉ cung cấp cho những người có nhu cầu. Các thiết bị đa phương tiện di động có chứa PHI được bảo vệ bằng mật khẩu. Khóa màn hình máy tính và máy trạm khi không sử dụng. Ngăn kéo và tủ cũng được khóa.

Thông tin của quý vị là thông tin riêng của cá nhân cần được giữ kín

Blue Shield Promise thu thập thông tin về quý vị khi quý vị tham gia chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Blue Shield Promise sử dụng thông tin này để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Blue Shield Promise cũng nhận PHI từ bác sĩ, phòng thí nghiệm và bệnh viện của quý vị. PHI này được sử dụng để chấp thuận và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Thay đổi thông báo này

Blue Shield Promise phải tuân theo thông báo mà chúng tôi hiện đang sử dụng. Blue Shield Promise có quyền thay đổi các thực hiện quyền riêng tư này. Bất kỳ thay đổi nào cũng sẽ áp dụng cho tất cả PHI của quý vị, bao gồm thông tin chúng tôi có trước khi có thay đổi. Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị khi nào chúng tôi thay đổi thông báo này.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị như thế nào

Blue Shield Promise có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị chỉ với lý do chăm sóc sức khỏe. Một số thông tin mà chúng tôi sử dụng và chia sẻ là:

- Tên quý vị
- Địa chỉ
- Chăm sóc y tế thực hiện cho quý vị
- Chi phí dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Bệnh sử của quý vị
- Ngôn ngữ mà quý vị sử dụng
- chủng tộc/Dân tộc

Theo luật tiểu bang, Blue Shield Promise thu thập thông tin về chủng tộc/dân tộc và tùy chọn ngôn ngữ của quý vị. Quý vị có thể cảm thấy an toàn khi cung cấp thông tin này vì Blue Shield Promise bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và chỉ được phép sử dụng hoặc tiết lộ thông tin đó cho các mục đích giới hạn. Chúng tôi không sử dụng thông tin đó để thực hiện thẩm định, thiết lập mức giá hoặc xác định quyền lợi.

Dưới đây là một số cách chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ PHI:

- **Điều trị:** Một số dịch vụ chăm sóc phải được chấp thuận trước khi quý vị nhận được dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ chia sẻ PHI với bác sĩ, bệnh viện và những nơi khác để cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- **Thanh toán:** Blue Shield Promise có thể gửi hóa đơn cho các chương trình bảo hiểm y tế hoặc bác sĩ khác để thanh toán.
- **Hoạt động điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Blue Shield Promise có thể sử dụng PHI để kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Blue Shield Promise cũng có thể sử dụng PHI để phục vụ cho việc kiểm tra, các chương trình để ngăn chặn gian lận, lập kế hoạch và các chức năng hàng ngày.

Các mục đích sử dụng khác của PHI của quý vị

Theo luật pháp, Blue Shield Promise có thể sử dụng hoặc chia sẻ một số PHI.

Blue Shield Promise có thể sử dụng PHI của quý vị để xem xét các quyết định thanh toán hoặc để kiểm tra xem Blue Shield Promise có cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt hay không. Blue Shield Promise cũng có thể chia sẻ PHI của quý vị với những người cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc với người được quý vị chỉ định.

Blue Shield Promise phải chia sẻ PHI của quý vị với chính phủ Hoa Kỳ khi kiểm tra xem Blue Shield Promise đáp ứng các quy tắc quyền riêng tư tốt như thế nào.

Blue Shield Promise có thể chia sẻ thông tin của quý vị với những nhóm khác hỗ trợ công việc của chúng tôi. Blue Shield Promise sẽ không làm điều này trừ khi các nhóm đó đồng ý bằng văn bản để giữ bảo mật thông tin của quý vị.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI của quý vị vì lý do sức khỏe công cộng để:

- Phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, thương tích hoặc khuyết tật;
- Báo cáo các trường hợp sinh tử
- Báo cáo các trường hợp lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em
- Báo cáo các vấn đề liên quan tới thuốc và những sản phẩm y tế khác
- Thông báo cho mọi người biết về việc thu hồi sản phẩm
- Thông báo với một người rằng họ có thể có nguy cơ mắc hoặc lây truyền bệnh.

Blue Shield Promise cũng có thể báo cho cơ quan chức năng biết nếu chúng tôi cho rằng quý vị là nạn nhân của hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình. Blue Shield Promise sẽ chỉ thực hiện điều này nếu quý vị đồng ý hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

Theo luật pháp Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI cho cơ quan giám sát để phục vụ kiểm tra, thanh tra, hoặc các biện pháp kỷ luật. Chính phủ sử dụng các thông tin này để giám sát hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình của chính phủ và kiểm tra sự tuân thủ luật dân quyền.

Nếu quý vị liên quan đến vụ kiện hoặc tranh chấp, Blue Shield Promise có thể tiết lộ PHI của quý vị theo lệnh của tòa. Blue Shield Promise có thể cung cấp thông tin y tế của quý vị tuân theo trát tòa, yêu cầu cho khám xét, hoặc những thủ tục hợp pháp khác do những người liên quan trong cuộc tranh chấp đưa ra. Blue Shield Promise sẽ chỉ thực hiện điều này nếu người yêu cầu họ đã cố gắng thông báo cho quý vị về yêu cầu đó hoặc nếu người yêu cầu PHI của quý vị đã có những nỗ lực hợp lý để yêu cầu bảo vệ thông tin.

Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI nếu được hỏi bởi một viên chức thực thi pháp luật:

- Theo lệnh của tòa án, trát đòi hầu tòa, giấy phép hoặc lệnh triệu tập
- Để tìm kẻ tình nghi tội phạm, người đào tẩu, nhân chứng trước tòa hoặc tìm người mất tích
- Về nạn nhân của tội phạm khi chúng tôi không thể cứu chữa được người đó
- Về cái chết chúng tôi nghĩ có thể do hành vi tội phạm gây ra
- Về một hành vi tội phạm trong chương trình bảo hiểm của chúng tôi.

Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI cho một nhân viên điều tra hoặc giám định y khoa để xác định một người đã chết hoặc tìm ra nguyên nhân gây tử vong. Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI cho các giám đốc tang lễ để họ có thể thực hiện công việc của mình.

Nếu quý vị là người hiến tặng bộ phận cơ thể, Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI của quý vị cho các nhóm làm việc với các trường hợp hiến tặng bộ phận cơ thể và mô.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Trong một số trường hợp, Blue Shield Promise có thể sử dụng và cung cấp PHI của quý vị để thực hiện nghiên cứu y tế. Tất cả các công trình nghiên cứu đều trải qua một thủ tục chấp thuận đặc biệt.

Blue Shield Promise có thể sử dụng và cung cấp PHI để ngăn chặn một mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe và sự an toàn của một người hoặc công chúng. Blue Shield Promise sẽ chỉ cung cấp thông tin cho một người có thể giúp ngăn chặn mối đe dọa đó. Chúng tôi cũng có thể sử dụng hoặc cung cấp thông tin cần thiết cho tổ chức thực thi pháp luật để tìm bắt tội phạm.

Nếu quý vị là thành viên của lực lượng vũ trang, Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI của quý vị cho các cơ quan quân sự. Blue Shield Promise cũng có thể cung cấp thông tin về nhân viên quân sự nước ngoài cho các cơ quan quân sự nước ngoài.

Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI cho các quan chức liên bang vì mục đích an ninh quốc gia. Những quan chức này sẽ sử dụng thông tin đó để bảo vệ Tổng thống, những người khác hoặc người đứng đầu nhà nước, hoặc để tiến hành điều tra.

Blue Shield Promise có thể cung cấp PHI để tuân thủ luật bồi thường lao động hoặc các luật khác.

Khi nào cần có giấy phép

Nếu Blue Shield Promise muốn sử dụng PHI của quý vị theo cách không được liệt kê ở đây, chúng tôi phải có văn bản cho phép của quý vị. Ví dụ: việc sử dụng hoặc chia sẻ PHI cho việc tiếp thị hoặc bán hàng cần có văn bản cho phép của quý vị. Nếu chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ ghi chú trị liệu tâm lý, chúng tôi cũng có thể cần văn bản cho phép của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi, quý vị vẫn có thể rút lại bằng văn bản bất cứ lúc nào.

Quyền riêng tư của quý vị là gì?

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của mình. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, Blue Shield Promise có thể điền mẫu này thay cho quý vị. Blue Shield Promise có thể không chấp nhận yêu cầu của quý vị. Nếu Blue Shield Promise không thể chấp nhận yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi chỉ liên lạc với quý vị bằng văn bản hoặc tại một địa chỉ khác hoặc hộp thư hoặc qua điện thoại. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, Blue Shield Promise có thể điền mẫu này thay cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ chấp nhận yêu cầu có lý do.

Quý vị có quyền xem hồ sơ y tế của mình và nhận bản sao PHI của mình. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền cho chúng tôi biết quý vị muốn những gì. Hoặc, Blue Shield Promise có thể điền mẫu này thay cho quý vị. Quý vị có thể phải trả tiền chi phí làm bản sao và cước phí gửi đến quý vị. Theo luật pháp, Blue Shield Promise có quyền không cho quý vị xem một số phần trong hồ sơ của quý vị.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi hồ sơ nếu không đúng. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một mẫu để quý vị điền cho chúng tôi biết quý vị muốn thay đổi những gì. Hoặc, Blue Shield Promise có thể điền mẫu này thay cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị nếu chúng tôi có thể thực hiện thay đổi. Nếu Blue Shield Promise không thể thực hiện các thay đổi, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị để thông báo lý do. Quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise xét lại quyết định nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Quý vị cũng có thể gửi tuyên bố để cho chúng tôi biết lý do quý vị không đồng ý. Blue Shield Promise sẽ lưu giữ tuyên bố của quý vị cùng với hồ sơ của quý vị.

Quý vị có quyền nhận được danh sách khi nào chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị bao gồm:

- Những người mà Blue Shield Promise đã chia sẻ thông tin cho
- Thời điểm Blue Shield Promise đã chia sẻ thông tin đó
- Vì lý do gì
- Thông tin gì đã được chia sẻ

Gọi cho Dịch vụ hội viên theo số 1-800-605-2556 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Truy cập Blue Shield Promise trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Danh sách sẽ bao gồm sáu năm qua trừ khi quý vị muốn có khung thời gian ngắn hơn. Danh sách sẽ không có thông tin được chia sẻ trước ngày 14 tháng 4 năm 2003. Danh sách này sẽ không bao gồm thời điểm Blue Shield Promise chia sẻ thông tin với quý vị, với sự cho phép của quý vị, hoặc nhằm mục đích điều trị, thanh toán, hoặc điều hành chương trình bảo hiểm y tế.

Quý vị có quyền yêu cầu một bản sao giấy của thông báo này. Quý vị có thể tìm thấy thông báo này trên trang mạng của Blue Shield Promise tại địa chỉ www.blueshieldca.com/promise/medical. Hoặc, quý vị có thể gọi Ban dịch vụ hội viên theo số 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Quý vị liên lạc với chúng tôi bằng cách nào để sử dụng quyền riêng tư của mình?

Nếu quý vị muốn thực thi bất kỳ quyền nào trong thông báo này, vui lòng gọi chúng tôi hoặc viết thư cho chúng tôi đến địa chỉ:

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

Khiếu nại

Nếu quý vị nghĩ là Blue Shield Promise đã không bảo vệ PHI của quý vị, quý vị có quyền khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn than phiền (hay khiếu nại) bằng cách liên lạc với chúng tôi tại:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Điện thoại:

Hãy gọi cho Ban phụ trách than phiền của Blue Shield Promise theo số (866) 820-6009 (TTY 711) từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên và lý do khiếu nại của quý vị.

Bằng văn bản:

Viết thư gửi đến Bộ phận khiếu nại hoặc gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để được gửi mẫu đơn khiếu nại. Hãy đảm bảo điền tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm y tế và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi thư hoặc mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Quý vị cũng có thể liên lạc:

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
Điện thoại: 1-800-368-1019
Fax: 1-415-437-8329
TTY/ TDD: 1-800-537-7697
Email: ocrmail@hhs.gov

Chỉ hội viên Medi-Cal:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
Điện thoại: 1-866-866-0602
TTY/TDD: (877) 735-2929
Fax: (916) 440-7680
E-mail: privacyofficer@dhcs.ca.gov



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đừng e sợ khi thực thi quyền của quý vị

Blue Shield Promise không thể tước đoạt dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc làm bất cứ điều gì tổn hại đến quý vị bằng bất cứ cách nào nếu quý vị gửi đơn than phiền hoặc thực thi bất kỳ quyền bảo vệ sự riêng tư nào trong thông báo này.

Ngày có hiệu lực

Các chính sách về quyền riêng tư của Blue Shield Promise có hiệu lực từ 14 tháng 4 năm 2003. Thông báo này đã được sửa đổi và có hiệu lực từ 1 tháng 9 năm 2015 trở đi.

Thắc mắc

Nếu quý vị có thắc mắc về thông báo này và muốn biết thêm, xin gọi điện thoại hoặc viết thư cho chúng tôi:

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Avenue
Monterey Park, CA 91175
1-800-605-2556 (TTY: 711)

Quý vị có cần thông báo này ở ngôn ngữ hoặc định dạng khác không?

Để nhận thông báo này bằng ngôn ngữ khác (tiếng Ả Rập, tiếng Armeni, tiếng Trung, tiếng Ba Tư, tiếng Khmer, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, hoặc tiếng Việt), bản in cỡ lớn, định dạng âm thanh, hoặc các định dạng thay thế khác (khi yêu cầu), hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711), từ thứ Hai đến hết thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều.

Thông báo về dịch vụ phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ và quyền riêng tư dữ liệu

Blue Shield of California Promise Health Plan sử dụng Tiêu chuẩn dịch vụ sức khỏe và chăm sóc sức khỏe phù hợp về mặt văn hóa và ngôn ngữ quốc gia (Tiêu chuẩn CLAS quốc gia) để đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất. Tiêu chuẩn CLAS quốc gia là các mục tiêu cho loại chăm sóc chúng tôi cung cấp cho quý vị. Các mục tiêu là cách chúng tôi muốn cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt hơn cho quý vị. Một điểm tập trung lớn của các Tiêu chuẩn CLAS quốc gia là để khiến cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe bình đẳng hơn ở các cộng đồng đa dạng như của chúng ta. Blue Shield Promise cũng cố gắng cung cấp cho quý vị sự chăm sóc và dịch vụ mà mọi người có thể hiểu. Chúng tôi muốn quý vị cảm thấy được tôn trọng. Chúng tôi muốn đem lại dịch vụ hoạt động tốt và bình đẳng.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise đáp ứng các Tiêu chuẩn CLAS quốc gia:

- chúng tôi đáp ứng các niềm tin và thực tiễn sức khỏe văn hóa đa dạng của các hội viên của chúng tôi,
- chúng tôi có các tài liệu và dịch vụ hội viên bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị,
- chúng tôi cố gắng giúp mọi người hiểu nhiều hơn về chăm sóc sức khỏe, và
- làm việc nỗ lực để đáp ứng nhu cầu của quý vị về tài liệu hội viên.

Blue Shield Promise sử dụng thông tin về chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ được thu thập về các hội viên và nhà cung cấp dịch vụ. Chúng tôi sử dụng thông tin để phát hiện xem có sự khác biệt trong chất lượng chăm sóc mà hội viên nhận được hay không. Chúng tôi cố gắng cung cấp các dịch vụ phù hợp cho văn hóa và ngôn ngữ của các hội viên của chúng tôi. Chúng tôi làm điều này để giảm khả năng một số hội viên sẽ nhận chăm sóc tốt hơn các hội viên khác.

Chúng tôi tuân theo các quy định để đảm bảo dữ liệu chúng tôi nhận được là an toàn. Chúng tôi giới hạn việc truy cập và sử dụng dữ liệu chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ. Các quy tắc qui định những người nào tại Blue Shield Promise có thể sử dụng dữ liệu, và cách dữ liệu vật lý và điện tử có thể được truy cập. Chúng tôi không sử dụng dữ liệu chủng tộc, dân tộc hoặc ngôn ngữ để xác định mức giá hoặc quyết định có đài thọ quyền lợi của hội viên hay không.

Blue Shield Promise luôn lắng nghe các hội viên. Đó là một phần lớn trong việc đáp ứng các Tiêu chuẩn CLAS. Chúng tôi đã thành lập ủy ban xem xét CLAS, các hội viên của Blue Shield Promise trong ủy ban sẽ đánh giá và hỗ trợ tiến độ của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm về họ, hãy gọi (800) 605-2556. Xin gặp Bộ phận chất lượng. Để tìm hiểu thêm, truy cập <https://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>.

Thông báo về các điều luật

Nhiều điều luật áp dụng cho Sổ tay hội viên này. Những điều luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các điều luật không được bao gồm hoặc được giải thích trong sổ tay này. Các điều luật chính áp dụng cho sổ tay này là các điều luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các điều luật khác của tiểu bang và liên bang cũng có thể áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal là bên thanh toán như phương sách cuối cùng

Đôi khi người nào đó phải thanh toán đầu tiên cho các dịch vụ mà Blue Shield Promise cung cấp cho quý vị. Ví dụ: nếu quý vị gặp tai nạn ô tô hoặc quý vị bị thương khi làm việc, bảo hiểm hoặc Bồi thường lao động phải thanh toán trước tiên.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

DHCS có quyền và trách nhiệm thu thập các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Nếu quý vị bị chấn thương, và ai khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện pháp lý của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi đệ trình hành động pháp lý hoặc yêu cầu bảo hiểm. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương trình chấn thương cá nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương trình phục hồi bồi thường lao động tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, xin gọi 1-916-445-9891.

Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp của liên bang và tiểu bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ y tế cho người thụ hưởng. Blue Shield Promise sẽ thực hiện tất cả các biện pháp phù hợp nhằm đảm bảo chương trình Medi-Cal là bên thanh toán như là phương sách cuối cùng.

Quý vị phải đăng ký và duy trì bảo hiểm y tế khác (other health coverage - OHC) được cung cấp miễn phí cho quý vị hoặc là bảo hiểm được tiểu bang thanh toán. Nếu quý vị không đăng ký hoặc duy trì OHC miễn phí hoặc do tiểu bang thanh toán, các quyền lợi và/hoặc tính đủ điều kiện nhận Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc dừng. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi về OHC của mình kịp thời, và vì điều này mà nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ điều kiện nhận, quý vị có thể phải thanh toán lại DHCS.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải buộc trả nợ từ tài sản của một số hội viên Medi-Cal đã qua đời từ các khoản thanh toán đã thực hiện, bao gồm phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý, dịch vụ cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng, và các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan được cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã qua đời vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của hội viên. Nếu hội viên đã qua đời không để lại tài sản hoặc không sở hữu bất kỳ thứ gì khi họ qua đời, họ sẽ không nợ bất cứ khoản tiền nào.

Để tìm hiểu thêm về thu hồi tài sản, hãy gọi 1-916-650-0490. Hoặc tìm tư vấn pháp lý.

Thông báo hành động

Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA) bất cứ khi nào Blue Shield Promise từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể gửi đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể gặp phải với chương trình Blue Shield Promise:

- **Khiếu nại** (hoặc **than phiền**) là khi quý vị có vấn đề với Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định không bảo hiểm hoặc thay đổi dịch vụ cho quý vị của Blue Shield Promise

Quý vị có thể sử dụng quy trình than phiền và kháng cáo của Blue Shield Promise để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không tước đi bất kỳ quyền và biện pháp giải quyết pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả thù quý vị vì đã khiếu nại với chúng tôi. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị phải luôn liên hệ với Blue Shield Promise trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không tước đi bất kỳ quyền pháp lý nào của quý vị. Blue Shield Promise cũng sẽ không phân biệt đối xử hay trả thù quý vị vì đã khiếu nại với chúng tôi. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care - DMHC) California theo số 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).

Chương trình Thanh tra chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS) tiểu bang California cũng có thể giúp đỡ quý vị. Chương trình có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm y tế. Chương trình cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Thanh tra viên từ thứ Hai đến hết thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách xác định tính đủ điều kiện của quận về tính đủ điều kiện hưởng Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc có thể nộp đơn than phiền của mình cho ai, hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) và chúng tôi sẽ giúp quý vị.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế bổ sung của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal từ thứ Hai đến hết thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1(800) 541-5555.

Khiếu nại

Khiếu nại (hoặc than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị đang nhận được từ Blue Shield Promise hoặc một nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gửi khiếu nại cho chúng tôi bất cứ lúc nào bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc theo cách trực tuyến.

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên và lý do khiếu nại của quý vị.
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đó. Hãy đảm bảo điền tên của quý vị, số ID hội viên và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise. Truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền mẫu khiếu nại của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác thông báo về kết quả chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho Blue Shield Promise về than phiền không phải về bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế, hoặc điều trị có tính thí nghiệm hoặc nghiên cứu, và than phiền được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để giải quyết khiếu nại sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét khẩn (nhanh). Để yêu cầu đánh giá khẩn cấp, hãy



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

gọi cho chúng tôi theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là một yêu cầu đề nghị Blue Shield Promise xem xét và thay đổi quyết định chúng tôi đã đưa ra về khoản bảo hiểm cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được. Tuy nhiên, nếu quý vị hiện đang được điều trị và quý vị muốn tiếp tục nhận được điều trị, quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được trao cho quý vị, hoặc trước ngày Blue Shield Promise cho biết sẽ ngừng các dịch vụ. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo, vui lòng cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận được dịch vụ.

Quý vị có thể nộp kháng cáo qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đó. Hãy đảm bảo ghi tên của quý vị, số ID hội viên và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi thư hoặc mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise. Truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền đơn kháng cáo của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711)

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để giải quyết kháng cáo sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét khẩn (nhanh). Để yêu cầu xem xét khẩn, hãy gọi số **1-800-605-2556** (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo

Nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư của Blue Shield Promise cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận thư cho quý vị biết về quyết định và thời gian đã qua 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services - DSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu một cuộc **Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR)** từ DMHC và một người đánh giá bên ngoài không liên quan đến Blue Shield Promise sẽ xem xét trường hợp của quý vị.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho một Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền được nhận cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Các mục dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Xem xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR)

IMR là khi một người đánh giá bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, quý vị phải nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise trước. Nếu quý vị không được chương trình bảo hiểm y tế trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế, quý vị có thể yêu cầu một IMR. Quý vị phải yêu cầu một IMR trong vòng 6 ngày kể từ ngày được đề trong thông báo về quyết định kháng cáo.

Quý vị có thể nhận IMR ngay mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Đây là trong trường hợp sức khỏe của quý vị gặp nguy tức thời.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đây là cách để yêu cầu nhận IMR. Thuật ngữ “than phiền” áp dụng cho cả “khiếu nại” và “kháng cáo”:

Sở Quản Lý Y Tế California có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị, trước hết quý vị cần gọi cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị theo số **1-800-605-2555** và sử dụng quy trình than phiền của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên lạc với sở. Sử dụng quy trình than phiền này không làm mất đi bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp giải quyết tiềm năng nào mà quý vị có thể có. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết một than phiền liên quan tới một trường hợp cấp cứu, một than phiền chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc một than phiền đã quá 30 ngày mà vẫn không được giải quyết, quý vị có thể gọi cho sở để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ tiêu chuẩn để yêu cầu Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR). Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm y tế liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm cho các thủ tục điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng internet của sở <http://www.dmhca.gov> có các mẫu đơn khiếu nại, đơn đăng ký IMR, và các hướng dẫn trực tuyến.

Điều trần cấp tiểu bang

Một Phiên điều trần cấp tiểu bang là một cuộc họp với những người từ DSS. Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu tổ chức Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của họ, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, và quý vị chưa yêu cầu IMR.

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày được đề trong thông báo về quyết định kháng cáo. PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị và nếu họ được sự chấp thuận của DSS. Quý vị cũng có thể gọi DSS để yêu cầu Tiểu bang phê chuẩn yêu cầu của PCP của quý vị đối với một Phiên điều trần cấp tiểu bang.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên trần cấp tiểu bang bằng điện thoại hoặc bằng thư gửi qua đường bưu điện.

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Đơn vị phản hồi người dân của DSS theo số 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Gửi mẫu đơn đó tới:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi **1-800-605-2556** (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu lên ý kiến của mình. Chúng tôi sẽ nêu ý kiến của bên chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Blue Shield Promise phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn DSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để có một Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị hoàn toàn gặp nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với DSS và yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang khẩn (nhanh). DSS phải đưa ra quyết định không muộn quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ Blue Shield Promise.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người nhận được Medi-Cal đã phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo.

Sự gian lận, hoang phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Làm giả hồ sơ y tế
- kê toa nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Thanh toán cho các dịch vụ không được cung cấp
- Thanh toán cho các dịch vụ chuyên nghiệp khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ

Các gian lận, lãng phí và lạm dụng của một người thụ hưởng bao gồm:

- Cho vay, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ nhận diện người thụ hưởng (Benefits Identification Card - BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác

Để báo cáo gian lận, hoang phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều nhất có thể thông tin về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp các ngày của các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

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

Quý vị có thể báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng cho chúng tôi vào bất kỳ lúc nào qua điện thoại hoặc trực tuyến:

điện thoại

Gọi cho Đơn vị điều tra đặc biệt (Special Investigation Unit - SIU) của Blue Shield of California Promise Health Plan theo số 1-855-296-9083 (TTY 711).

trực tuyến PromiseStopFraud@blueshieldca.com

Quý vị có thể ẩn danh hoặc bao gồm thông tin liên lạc của mình. SIU xem xét mọi báo cáo và có thể liên hệ quý vị nếu cần thêm thông tin.

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền báo cáo của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Dịch vụ hội viên	1-800-605-2556 (TTY 711)
Đường dây y tá tư vấn 24 giờ	1-800-609-4166
Đường dây trợ giúp tuân thủ	1-800-400-4889

L.A. Care	
Dịch vụ hội viên	1-888-839-9909 (TTY 711).
Đường dây y tá tư vấn 24 giờ	1-800-249-3619 (TTY: 711)
Đường dây trợ giúp tuân thủ	1-800-400-4889
Các Trung tâm nguồn lực gia đình	(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

Nguồn lực chính phủ	
Đường dây thông tin về đạo luật người Mỹ khuyết tật (Americans with Disabilities Act, ADA)	(800) 514-0301 (Thoại) (800) 514-0383 (TDD) (619) 528-4000
Văn phòng Dân quyền Hoa Kỳ	(866) 627-7748
Phụ cấp xã hội bổ sung (Supplemental Social Income, SSI) của Sở An Sinh Xã hội	(800) 772-1213



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

Nguồn lực chính phủ	
Dịch vụ dành cho người khuyết tật	Dịch vụ tiếp âm California (California Relay Service - CRS) TTY: 711 Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922
Chương trình sức khỏe và phòng ngừa khuyết tật cho trẻ em (Child Health and Disability Prevention, CHDP)	(619) 692-8808
Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services, CCS)	(800) 288-4584
Sở Y Tế (Department of Health Services, DHCS) Tiểu Bang California	(916) 445-4171
Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (Department of Public Social Services, DPSS): Trung tâm Dịch vụ khách hàng	(866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Sở Y Tế Quận Los Angeles	(213) 240-8101
Sở Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles (Los Angeles County Department of Mental Health)	(800) 854-7771
Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (Women, Infants and Children, WIC)	(888) 942-9675
Dịch vụ Người Thu hưởng Denti-Cal	(800) 322-6384
California Department of Social Services (CDSS)	(800) 952-5253
Văn phòng Thanh tra và bảo vệ quyền lợi hội viên thuộc chương trình Quản Lý Chăm Sóc Medi-Cal	(888) 452-8609
Sở Quản Lý Y Tế (Department of Managed Health Care, DMHC)	(888) 466-2219 (888) HMO-2219
Health Care Options	Tiếng Ả-rập (800) 576-6881 Tiếng Armenia (800) 840-5032 Tiếng Cam-pu-chia/Khơ-me (800) 430-5005 Tiếng Quảng Đông (800) 430-6006 Tiếng Anh (800) 430-4263 Tiếng Ba Tư (800) 840-5034 Tiếng Hmong (800) 430-2022 Tiếng Hàn Quốc (800) 576-6883 Tiếng Lào (800) 430-4091 Tiếng Quan Thoại (800) 576-6885



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nguồn lực chính phủ	
	Tiếng Nga (800) 430-7007 Tiếng Tây Ban Nha (800) 430-3003 Tiếng Tagalog (800) 576-6890 Tiếng Việt (800) 430-8008 TTY: (800) 430-7077

Từ ngữ cần biết

Chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian khi một phụ nữ đang ở trong ba giai đoạn sinh con và không thể được chuyển an toàn đến một bệnh viện khác kịp thời trước khi sinh hoặc việc di chuyển có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

Cấp tính: Một tình trạng y tế đột ngột, đòi hỏi sự chăm sóc y tế nhanh và không kéo dài.

Kháng cáo: Yêu cầu của hội viên để Blue Shield Promise xem xét và thay đổi quyết định về khoản bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm y tế này.

Chương trình dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS): Một chương trình cung cấp dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi với một số bệnh và vấn đề sức khỏe nhất định.

Chương trình sức khỏe và phòng ngừa khuyết tật California (Child Health and Disability Prevention - CHDP): Một chương trình y tế công cộng bồi hoàn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp trẻ em và thanh thiếu niên đủ điều kiện được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ. PCP của quý vị có thể cung cấp dịch vụ CHDP.

Quản lý trường hợp: Y tá đã đăng ký hành nghề hoặc nhân viên công tác xã hội có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife - CNM): Người được cấp phép là Y tá có đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng Đăng Ký California. Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh con bình thường.

Tình trạng mạn tính: Một bệnh hoặc một vấn đề y khoa khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nghiêm trọng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để quý vị không bị bệnh nặng hơn.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Phòng khám: Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP). Đây có thể là một Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám y tế vùng nông thôn (Rural Health Clinic - RHC) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ tại cộng đồng dành cho người lớn (Community-based adult services - CBAS): Dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển, và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

Khiếu nại: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên về sự không hài lòng với Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại cũng giống như một than phiền.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc: Khả năng tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của một hội viên chương trình trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Blue Shield Promise đồng ý.

Phối hợp quyền lợi (Coordination of benefits - COB): Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có điều trị chính và trách nhiệm thanh toán cho các hội viên có nhiều hơn một bảo hiểm y tế.

Tiền đồng trả: Thanh toán quý vị thực hiện, thường là tại thời điểm dịch vụ, ngoài thanh toán của bên bảo hiểm. Các hội viên của Blue Shield Promise không phải thanh toán cho các dịch vụ được bảo hiểm, trừ khi họ có khoản đồng thanh toán.

Khoản bảo hiểm (dịch vụ được bảo hiểm): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho các hội viên của Blue Shield Promise, phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và trường hợp loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng từ bảo hiểm (Evidence of Coverage - EOC) này và mọi sửa đổi.

Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS): Sở Y Tế Tiểu Bang California. Đây là văn phòng của Tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Các nhà cung cấp dịch vụ được DHCS phê duyệt: Các nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal có thể ủy quyền NEMT bao gồm bác sĩ chăm sóc chính hoặc chuyên gia; trợ lý bác sĩ; chuyên viên điều dưỡng; y tá hộ sinh có chứng nhận; chuyên viên thể chất trị liệu; chuyên viên trị liệu âm ngữ; chuyên viên vận động trị liệu; nhà cung cấp dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn vì lạm dụng dược chất.

Hủy tư cách hội viên: Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này vì quý vị không còn đủ điều kiện nữa hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm y tế mới. Quý vị phải ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này hoặc gọi cho HCO và hủy tư cách hội viên qua điện thoại.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sở Quản Lý Y Tế (Department of Managed Health Care - DMHC): Sở Quản Lý Y Tế California. Đây là văn phòng của Tiểu bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Dụng cụ y tế lâu bền (Durable Medical Equipment - DME): Thiết bị này là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. Blue Shield Promise quyết định có nên thuê hay mua DME hay không. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua. Sửa chữa thiết bị y tế được bảo hiểm.

Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnosis and treatment - EPSDT): Các dịch vụ EPSDT là quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên phải nhận khám sức khỏe phù hợp với tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng sức khỏe hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc cơn đau nghiêm trọng, mà một người có hiểu biết thận trọng về sức khỏe và y khoa có thể cho rằng không được chăm sóc y tế ngay có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoạt động không bình thường

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Một lần khám được thực hiện bởi một bác sĩ (hoặc nhân viên theo chỉ đạo của một bác sĩ mà luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem có tồn tại một tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Dịch vụ vận chuyển y tế cấp cứu: Dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Người là hội viên của một chương trình bảo hiểm y tế và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được chương trình Blue Shield Promise bảo hiểm; các dịch vụ không được bảo hiểm.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai.

Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC): Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Thanh toán lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không được ghi danh vào một chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Theo FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận Medi-Cal “trực tiếp” và tính hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal đối với các dịch vụ quý vị nhận được.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ chăm sóc theo dõi: Chăm sóc định kỳ bởi bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

Danh mục thuốc: Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng các tiêu chí nhất định và được chấp thuận cho hội viên.

Gian lận: Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Center - FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản hoặc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Các cơ sở này không phải là bệnh viện.

Lời than phiền: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một Hội viên về sự không hài lòng với Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc chất lượng dịch vụ chăm sóc hoặc chất lượng dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại cũng giống như một than phiền.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh quý vị hoặc hủy tư cách hội viên của quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư, hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và những người làm việc với Blue Shield Promise hoặc trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị một dịch vụ mà Blue Shield Promise bảo hiểm.

Quý vị thường sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi thăm khám với chuyên gia. PCP của quý vị phải xin chấp thuận trước từ Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ chuyên gia

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP đối với một số loại dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc ob/gyn hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Nhà thính học là một nhà cung cấp dịch vụ kiểm tra thính giác.
- Y tá hộ sinh có chứng nhận là y tá chăm sóc cho quý vị trong khi mang thai và sinh con.
- Bác sĩ gia đình là một bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở mọi lứa tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Bác sĩ nội khoa là một bác sĩ được đào tạo đặc biệt về nội khoa, bao gồm cả bệnh tật.
- Y tá học nghề được cấp giấy phép là một y tá có giấy phép hành nghề làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Nhân viên tư vấn là người giúp quý vị giải quyết các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế có chứng nhận là người không có giấy phép hành nghề mà giúp bác sĩ của quý vị chăm sóc y tế cho quý vị.
- Chuyên viên cấp trung là tên dùng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, ví dụ như y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ hoặc chuyên viên điều dưỡng.
- Y tá gây mê là một y tá gây mê cho quý vị.
- Chuyên viên điều dưỡng hoặc trợ lý bác sĩ là người làm việc tại phòng khám hoặc văn phòng bác sĩ, chẩn đoán, điều trị và chăm sóc cho quý vị, có giới hạn.
- Bác sĩ sản khoa/phụ khoa (obstetrician/gynecologist - ob/gyn) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, kể cả trong khi mang thai và sinh con.
- Chuyên viên trị liệu chức năng hoạt động là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị phục hồi các kỹ năng và hoạt động hàng ngày sau khi bị bệnh hoặc bị chấn thương.
- Bác sĩ nhi khoa là một bác sĩ điều trị cho trẻ em từ sơ sinh đến tuổi thiếu niên.
- Chuyên viên vật lý trị liệu là một nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị tăng cường sức mạnh của cơ thể sau khi quý vị bị bệnh hoặc bị thương tích.
- Bác sĩ chuyên khoa bàn chân là một bác sĩ chăm sóc bàn chân của quý vị.
- Chuyên viên tâm lý là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.
- Y tá đã đăng ký hành nghề là một y tá được đào tạo nhiều hơn một y tá học nghề được cấp giấy phép và có giấy phép để làm một số nhiệm vụ nhất định với bác sĩ của quý vị.
- Chuyên viên trị liệu hô hấp là một nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp quý vị với quá trình thở của quý vị.
- Bác sĩ trị liệu âm ngữ là một nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị về âm ngữ.

Bảo hiểm y tế: Bảo hiểm thanh toán cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả tiền cho người được bảo hiểm cho các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời: Chăm sóc để giảm thiểu sự phiền muộn thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh giai đoạn cuối (dự kiến không còn sống được quá 6 tháng).



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Bệnh viện: Một nơi mà quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Nhập viện: Nằm viện để điều trị nội trú.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nằm viện như một bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian dài hơn tháng nằm viện.

Kế hoạch chăm sóc có quản lý: Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người thụ hưởng Medi-Cal được ghi danh vào chương trình đó. Blue Shield Promise là một chương trình chăm sóc có quản lý.

Chăm sóc y tế tại nhà: Mô hình chăm sóc mà sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của các hội viên trong việc chăm sóc cho chính họ và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ mạng sống. Sự chăm sóc này cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm đau hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Chăm sóc này giảm đau nặng bằng cách điều trị bệnh hoặc chấn thương. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc trợ giúp một căn bệnh hay bệnh trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn vì lạm dụng được chất, như đề ra trong Mục 1396d(r) Tiêu đề 42 Bộ luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ hơn và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (End stage renal disease - ESRD)).

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal đủ điều kiện nào ghi danh với Blue Shield Promise được quyền nhận các dịch vụ được bảo hiểm.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những cá nhân được cấp giấy phép cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (certified nurse midwives - CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (licensed midwives - LM).

Mạng lưới: Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới: Đi đến phần “Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình.”

Các dịch vụ không được bảo hiểm: Dịch vụ mà Blue Shield Promise không bảo hiểm.

Vận chuyển y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation - NEMT): Dịch vụ vận chuyển khi quý vị không thể đến một cuộc hẹn y tế có bảo hiểm bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. Blue Shield Promise thanh toán cho NEMT với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới cuộc hẹn.

Thuốc không thuộc trong danh mục thuốc: Một loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

Vận chuyển phi y tế (Non-medical transportation - NMT): Dịch vụ vận chuyển khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình: Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.

Bảo hiểm y tế khác (Other health coverage - OHC): Bảo hiểm y tế khác (Other health coverage - OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế cá nhân. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc chương trình phụ trợ Medicare (Phần C & D).

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng như bộ đỡ hoặc nẹp gắn ngoài cơ thể để đỡ hoặc chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng cấp tính và cần thiết về mặt y tế cho sự hồi phục của hội viên.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất kì nơi nào ngoài khu vực dịch vụ.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.

Dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ngoại trú: Khi quý vị không phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú cho hội viên có các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ

Chăm sóc xoa dịu: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh nặng.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc. Các dịch vụ được bảo hiểm mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị hạn chế bởi các chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Blue Shield Promise hoặc hợp đồng của Blue Shield Promise với bệnh viện.

Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe hay cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở bán cấp có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc.

Dịch vụ bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi quý vị được nhập viện được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Đi đến phần “Chương trình chăm sóc có quản lý.”

Dịch vụ sau khi tình trạng đã ổn định: Các dịch vụ quý vị nhận được sau khi tình trạng y tế cấp cứu được ổn định.

Sự chấp thuận trước (hoặc sự cho phép trước): PCP của quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ quý vị cần. Blue Shield Promise sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia nếu Blue Shield Promise tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise.

Lệ phí bảo hiểm: Số tiền được thanh toán cho bảo hiểm; chi phí cho bảo hiểm.

Khoản bảo hiểm thuốc theo toa: Khoản bảo hiểm cho thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chỉ định.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu một chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép để được phân phối, không giống như thuốc mua không cần toa (over-the-counter - OTC) mà không yêu cầu toa thuốc.

Danh sách thuốc ưu tiên (Preferred drug list - PDL): Danh sách thuốc được chọn đã được chương trình bảo hiểm y tế này chấp thuận mà bác sĩ của quý vị có thể chỉ định cho quý vị. Còn được gọi là một danh mục thuốc.

Dịch vụ chăm sóc chính: Đi đến phần “Dịch vụ chăm sóc định kỳ.”

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép mà quý vị có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần phải được chấp thuận trước, trừ khi:



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Quý vị cần chăm sóc cấp cứu.
- Quý vị cần chăm sóc ob/gyn.
- Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc về vấn đề nhạy cảm.
- Quý vị cần chăm sóc kế hoạch hóa gia đình.

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Ob/gyn
- FQHC hoặc RHC
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (chấp thuận trước): Một quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải có được sự chấp thuận để cung cấp dịch vụ hoặc thủ thuật cụ thể.

Bộ phận cơ thể giả: Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ: Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.

Trình trạng y tế cấp cứu tâm thần: Một rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể tự ăn, tự bảo vệ hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế hướng đến bộ phận dân số nói chung. Các dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cải thiện sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, thăm khám khỏe mạnh cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của việc chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC): Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Dịch vụ chăm sóc về vấn đề nhạy cảm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho kế hoạch hóa gia đình, bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (sexually transmitted infection - STI), HIV/AIDS, xâm phạm tình dục và phá thai.

Bệnh nghiêm trọng: Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý trong đó Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ. Khu vực này bao gồm Quận Los Angeles.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được bảo hiểm do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên được cấp phép cung cấp trong thời gian ở tại Cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một hội viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ mỗi ngày mà chỉ các chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, một bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; một bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần sự giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi đến khám chuyên gia.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên môn:

- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:
 - Dịch vụ sức khỏe tâm thần (đánh giá, xây dựng kế hoạch, trị liệu, phục hồi chức năng và dịch vụ phụ thêm)
 - Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
 - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
 - Dịch vụ quản lý bệnh trạng theo mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Điều phối dịch vụ chăm sóc đặc biệt (Intensive care coordination - ICC)
 - Các dịch vụ chăm sóc đặc biệt tại nhà (Intensive home-based services - IHBS)
 - Chăm nuôi tạm thời trị liệu (Therapeutic foster care - TFC)



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Dịch vụ điều trị tại nhà:
 - Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
 - Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người bị khủng hoảng
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:
 - Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
 - Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Bệnh giai đoạn cuối: Một tình trạng bệnh lý không thể chuyển ngược và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên.

Dịch vụ xem xét (hoặc khám sàng lọc): Đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng không cấp cứu cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới nếu các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới tạm thời không thể cung cấp dịch vụ hoặc không thể tiếp cận.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

8. Lời khuyên dành cho Hội viên Blue Shield Promise

Cách nhận thuốc theo toa của quý vị

Bác sĩ của quý vị có thể cho quý vị toa thuốc khi quý vị ốm hoặc có vấn đề sức khỏe như cao huyết áp hay tiểu đường. Toa thuốc được dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị.

Đối với những toa thuốc mới:

Nếu quý vị có ý định mua thuốc theo toa lần đầu, quý vị phải đi đến một nhà thuốc cộng tác với Blue Shield Promise. Danh sách các nhà thuốc làm việc với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị nằm trong danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Để tìm một nhà thuốc gần quý vị, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ blueshieldca.com/promise/medi-cal hoặc gọi cho Ban dịch vụ hội viên theo số điện thoại miễn phí (800) 605-2556 (TTY 711) thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nếu quý vị lâm vào trường hợp cấp cứu hoặc có vấn đề khẩn cấp, chúng tôi có đội ngũ nhân viên có thể giúp quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị có thể gọi số (800) 605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể nhận được lượng thuốc cấp cứu từ một nhà thuốc trong một số trường hợp.

Đối với toa thuốc mua tiếp theo:

Nếu quý vị đang mua thêm thuốc theo toa hiện tại, quý vị phải đến một nhà thuốc cộng tác với Blue Shield Promise. Ngoài ra, quý vị hiện có thể nhận lượng thuốc duy trì lên đến 90 ngày tại một số nhà thuốc địa phương nhất định hoặc bằng cách đặt mua thuốc qua bưu điện. Để nhận lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày, xin hãy yêu cầu bác sĩ của quý vị viết toa thuốc cho lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày, có mua thêm, cho thuốc duy trì của quý vị. Các đối tác của Blue Shield Promise có nhà thuốc trên khắp Quận Los Angeles sẽ cung cấp dịch vụ này.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nhà thuốc bán qua bưu điện:

Để nhận được tối đa lượng thuốc duy trì đủ dùng trong 90 ngày được gửi qua đường bưu điện đến nhà hoặc nơi làm việc của quý vị, quý vị phải sử dụng nhà thuốc cung cấp dịch vụ gửi qua đường bưu điện của Blue Shield Promise. Vui lòng gọi cho Ban dịch vụ hội viên theo số điện thoại miễn phí (800) 605-2556 (TTY 711) để tìm hiểu thêm. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về nhà thuốc cung cấp dịch vụ gửi qua đường bưu điện trên Internet tại địa chỉ

<https://promise.blueshieldca.com/ca/pharmacysearch?version=2020&lob=mcal>.

Đặt mua thuốc qua đường bưu điện là dịch vụ tùy chọn nếu quý vị chọn sử dụng dịch vụ này.

Nhà thuốc chuyên khoa:

Blue Shield Promise có thể yêu cầu quý vị nhận một số loại thuốc chuyên khoa thông qua các nhà thuốc chuyên khoa đã ký hợp đồng của chúng tôi có kinh nghiệm trong việc xử lý thuốc chuyên khoa.

- Các nhà thuốc chuyên khoa có các chuyên viên lâm sàng và nhân viên trình độ cao để cung cấp cho các hội viên sự hỗ trợ cá nhân cho các bệnh mạn tính và bệnh phức tạp của họ.
- Thuốc chuyên khoa chỉ được cung cấp trong tối đa một tháng do chi phí và mức dùng cao.
- Các nhà thuốc chuyên khoa sẽ gửi thuốc chuyên khoa qua bưu điện đến nhà quý vị.
- Các loại thuốc chuyên khoa mà phải được cấp bởi một nhà thuốc chuyên khoa cụ thể được liệt kê trong danh sách các loại thuốc được bảo hiểm, gọi là danh mục thuốc.
- Quý vị có thể tìm danh mục thuốc tại địa chỉ blueshieldca.com/promise/medi-cal.
 - Vào trang “Dành cho hội viên”
 - Dưới phần Dịch vụ hội viên ở bên trái, nhấp vào “Dịch vụ nhà thuốc”
 - Danh mục thuốc Medi-Cal của chúng tôi được liệt kê ở dưới “Nguồn lực”

Cách nhận thuốc kê toa tại nhà thuốc:

1. Chọn một nhà thuốc ký hợp đồng gần nơi ở của quý vị.
2. Mang toa thuốc của quý vị tới nhà thuốc.
3. Đưa toa thuốc cùng với thẻ ID hội viên Blue Shield Promise của quý vị cho nhân viên nhà thuốc. Làm như thế sẽ giúp nhà thuốc cấp thuốc theo toa cho quý vị.
4. Hãy nhớ cung cấp cho nhà thuốc đúng địa chỉ và số điện thoại hiện tại của quý vị.
5. Hãy nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang uống và/hoặc mọi dị ứng mà quý vị có đối với bất cứ loại thuốc nào.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Nếu quý vị có thắc mắc nào về (các) toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Các hội viên Medi-Cal không phải trả tiền cho thuốc kê toa. Nếu quý vị là hội viên Medi-Cal và được yêu cầu thanh toán cho một toa thuốc, hãy gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số (800) 605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp, vui lòng gọi Đường dây y tá tư vấn của Blue Shield Promise theo số 1-800-609-4166 (TTY 711) 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, kể cả ngày nghỉ lễ.

Danh mục thuốc là gì?

Blue Shield Promise sử dụng danh sách các loại thuốc được chấp thuận gọi là “danh mục thuốc”. Cứ ba (3) tháng một lần, một ủy ban gồm các bác sĩ và dược sĩ sẽ xem xét để ghi thêm hoặc loại bớt một số loại thuốc ra khỏi danh mục thuốc. Một loại thuốc có thể được thêm vào danh mục thuốc khi hội đủ tất cả các điều kiện sau đây:

- Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận
- Được công nhận là an toàn và có công hiệu.

PCP của quý vị thường kê toa cho các loại thuốc từ danh mục thuốc của Blue Shield Promise. PCP của quý vị sẽ chỉ kê toa cho một loại thuốc căn cứ vào tình trạng sức khỏe của quý vị, và nếu cần thiết phải có một loại thuốc để cải thiện sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể gọi Blue Shield Promise để yêu cầu một bản sao danh mục thuốc bằng ngôn ngữ của quý vị, bản in cỡ lớn, âm thanh hoặc dạng khác. Quý vị cũng có thể gọi cho Blue Shield Promise để xin bản danh sách so sánh danh mục thuốc của tất cả các đối tác chương trình bảo hiểm y tế.

Biệt dược/thuốc gốc

Thuốc gốc có cùng hoạt chất như phiên bản thuốc chính hiệu của cùng loại thuốc. Thuốc gốc được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (Food and Drug Administration - FDA) chấp thuận và thường giá thấp hơn thuốc chính hiệu. Thuốc gốc được cấp phát, trừ khi một lý do y tế có dẫn chứng bằng tài liệu cấm việc sử dụng các phiên bản thuốc gốc hoặc không có một loại thuốc gốc cho một thuốc chính hiệu. Bác sĩ của quý vị phải liên lạc với Blue Shield Promise để xin sự đồng ý cấp phát cho thuốc chính hiệu nếu sẵn có phiên bản thuốc gốc.

Những loại thuốc nào được bảo hiểm?

Quý vị có thể được nhận các loại thuốc và các vật dụng khác sau đây nếu đó là loại thuốc và vật dụng được bác sĩ của quý vị cho toa và cần thiết về mặt y tế:

- Thuốc theo toa có trong danh mục thuốc của Blue Shield Promise
- Các thuốc không theo toa hay thuốc mua không cần toa (như si-rô trị ho/cảm, thuốc ho hoặc aspirin) có trong danh mục thuốc của Blue Shield Promise



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Lời khuyên dành cho Hội viên Blue Shield Promise

- Nguồn tiếp liệu cho bệnh tiểu đường: insulin, ống chích insulin, dải thử lượng đường glucose, lưỡi trích và các dụng cụ trích dùng với lưỡi trích, bộ dụng cụ tiếp insulin dạng bút tiêm, thiết bị theo dõi lượng đường glucose trong máu bao gồm các loại thiết bị theo dõi dành cho người khiếm thị, dải thử lượng ketone trong nước tiểu
- Dụng cụ ngừa thai, thuốc viên ngừa thai, bao cao su và kem ngừa thai được FDA chấp thuận có trong danh mục thuốc của Blue Shield Promise
- Ngừa thai khẩn cấp
- EpiPens, máy đo lưu lượng đỉnh và các dụng cụ đệm

Ngừa thai khẩn cấp (“Kế hoạch B”)

Quý vị có thể được nhận thuốc ngừa thai khẩn cấp từ:

- PCP của quý vị
- Một nhà thuốc với toa thuốc từ PCP của quý vị nếu quý vị dưới 17 tuổi
- Một dược phòng không cần toa thuốc của bác sĩ nếu quý vị từ 17 tuổi trở lên
- Một nhà thuốc ngoài mạng lưới Blue Shield Promise. Trong trường hợp này, quý vị có thể được yêu cầu trả tiền thuốc đó. Blue Shield Promise sẽ bồi hoàn chi phí này cho quý vị.
- Một phòng khám kế hoạch hóa gia đình tại địa phương

Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số (800) 605-2556 (TTY 711) để biết danh sách các nhà thuốc cung cấp thuốc ngừa thai khẩn cấp.

Những loại thuốc nào không được bảo hiểm?

- Các loại thuốc từ một nhà thuốc ngoài mạng lưới, trừ các loại thuốc cần thiết do một tình trạng cấp cứu
- Các loại thuốc không có trong danh mục thuốc, trừ khi được Blue Shield Promise đồng ý qua sự cho phép trước
- Thuốc có tính thí nghiệm hoặc nghiên cứu, ngoại trừ một số trường hợp bệnh giai đoạn cuối. Nếu quý vị bị từ chối không được bảo hiểm một loại thuốc có tính thí nghiệm hoặc nghiên cứu, quý vị được quyền yêu cầu Xem xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR). Quý vị có thể tìm hiểu thêm về điều này trong phần “Phần báo cáo và giải quyết các vấn đề” của cuốn sổ tay này.
- Các loại thuốc thẩm mỹ, ngoại trừ được kê toa cho các tình trạng cần thiết về mặt y tế
- Thuốc được sử dụng cho mục đích điều trị rối loạn cương dương và hoặc rối loạn chức năng tình dục
- Các sản phẩm ăn kiêng hay dinh dưỡng không có trong danh mục thuốc, trừ khi cần thiết về mặt y tế hoặc dùng để điều trị bệnh Phenylketone niệu



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Bất cứ các loại thuốc dạng chích nào không cần thiết về mặt y tế và không do bác sĩ kê toa
- Thuốc chống thèm ăn, trừ khi cần thiết về mặt y tế để điều trị chứng béo phì bệnh lý
- Thay thế các loại thuốc bị mất hoặc bị hư hỏng, tối đa hai (2) lần mỗi niên lịch (từ tháng 1 tới tháng 12)
- Thuốc điều trị vô sinh
- Thuốc không được FDA chấp thuận
- Thuốc được cấp bởi Medi-Cal thanh toán lệ phí theo dịch vụ
- Thuốc có thể được bảo hiểm theo chương trình Medicare phần D của quý vị hoặc nếu quý vị có một bảo hiểm chính khác có thể bảo hiểm cho thuốc
- Thuốc hỗn hợp khi có sẵn sản phẩm được FDA chấp thuận
- Thuốc dùng cho rụng tóc, hoạt động thể thao, chống lão hóa cho mục đích thẩm mỹ và hiệu suất tinh thần (ngoại trừ bệnh tâm thần hoặc bệnh trạng ảnh hưởng đến trí nhớ, bao gồm, nhưng không giới hạn, điều trị các tình trạng hoặc triệu chứng của chứng mất trí nhớ hoặc bệnh Alzheimer)
- Thuốc được Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS) bảo hiểm

Thuốc không có trong danh mục thuốc

Đôi khi, bác sĩ có thể cần phải cho quý vị thuốc theo toa không có trong danh mục thuốc. Bác sĩ của quý vị phải liên lạc với Blue Shield Promise và xin sự cho phép trước để được đồng ý. Để quyết định loại thuốc này có được bảo hiểm hay không, Blue Shield Promise có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để tìm hiểu thêm thông tin. Trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu cho phép trước,

Blue Shield Promise sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc nếu thuốc được chấp thuận. Blue Shield Promise và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thuốc của quý vị sau đó sẽ cho quý vị biết liệu thuốc của quý vị có được bảo hiểm hay không. Nếu loại thuốc đó được chấp thuận, quý vị có thể nhận loại thuốc này tại nhà thuốc hợp tác với Blue Shield Promise. Nếu thuốc đó không được chấp thuận, quý vị có quyền kháng cáo quyết định đó hoặc nộp đơn than phiền. “Kháng cáo” là trường hợp quý vị muốn có một quyết định được tái xét. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về điều này trong phần “Báo cáo và giải quyết các vấn đề” của cuốn sổ tay này.

Làm sao để quý vị nhận được thuốc trong trường hợp cấp cứu, sau giờ làm việc và trong ngày nghỉ?

- Các hội viên của Blue Shield Promise có thể sử dụng các nhà thuốc “24 Giờ” làm việc với Blue Shield Promise và mở cửa 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.
- Quý vị có thể tìm thấy nhà thuốc “24 Giờ” gần nhất với quý vị bằng cách truy cập trang mạng của chúng tôi tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Các nhà thuốc làm việc với Blue Shield Promise có thể bán cho quý vị các loại thuốc quý vị cần bất kỳ lúc nào và trong trường hợp cấp cứu.
- Trong một trường hợp cấp cứu, dược sĩ của quý vị cũng được phép cấp phát một lượng thuốc đủ dùng trong ba (3) ngày hoặc 72 giờ để tránh gián đoạn trị liệu bằng thuốc theo toa hiện tại của quý vị.

Medicare Phần D: Bảo hiểm thuốc theo toa cho những người thụ hưởng quyền lợi và nhận cả bảo hiểm Medicare lẫn Medi-Cal

Medicare điều hành một chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của liên bang gọi là Medicare Phần D. Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal và có bảo hiểm Medicare, quý vị sẽ lấy hầu hết thuốc theo toa của mình từ Medicare. Có một số thuốc theo toa không được Medicare bảo hiểm nhưng được Medi-Cal bảo hiểm mà quý vị có thể nhận qua Medi-Cal. Tuy nhiên, nếu quý vị có bảo hiểm Medi-Cal với Blue Shield Promise và Medicare Phần D với một chương trình bảo hiểm y tế khác, nhà thuốc của quý vị sẽ không thể cấp thuốc theo toa Medicare Phần D cho quý vị với bảo hiểm Blue Shield Promise Medi-Cal của quý vị. Xin vui lòng liên lạc với chương trình Medicare Phần D của quý vị. Vui lòng gọi cho Blue Shield Promise để biết thêm thông tin. Để tìm hiểu thêm về Medicare Phần D và để chọn một Chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare, xin gọi Medicare theo số (800) 633-4227 (TTY: 1-877-486-2048) hoặc truy cập trực tuyến tại [medicare.gov](https://www.medicare.gov).

Trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị và trợ giúp người khuyết tật: Làm thế nào để được giúp đỡ?

Các tài liệu bằng văn bản theo ngôn ngữ của quý vị và định dạng quý vị muốn

Quý vị có quyền nhận tất cả thông tin bằng văn bản từ Blue Shield Promise bằng bất kỳ ngôn ngữ nào sau đây:

tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả-rập, tiếng Armenia, tiếng Hoa, tiếng Ba Tư, tiếng Khơ-me, tiếng Hàn, tiếng Tagalog, tiếng Nga, tiếng Việt và tiếng Anh. Quý vị cũng có thể nhận được thông tin bằng văn bản ở dạng bản in cỡ lớn, âm thanh hoặc định dạng khác.

Trợ giúp thông dịch miễn phí

Quý vị có quyền được nhận trợ giúp thông dịch miễn phí khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Blue Shield Promise cung cấp trợ giúp thông dịch miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị và Ngôn ngữ ký hiệu của Mỹ. Quý vị nên sử dụng một thông dịch viên được đào tạo trong những lần khám với bác sĩ. Thông dịch viên là người có nhiệm vụ chuyển một ngôn ngữ nói hoặc ký hiệu sang ngôn ngữ nói hoặc ký hiệu khác. Bác sĩ của quý vị sẽ hiểu quý vị, và quý vị sẽ hiểu tình trạng sức khỏe của mình và chăm sóc tốt hơn cho chính mình. Thông dịch viên là các chuyên gia được đào tạo. Họ hiểu biết các thuật



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Lời khuyên dành cho Hội viên Blue Shield Promise

ngữ về chăm sóc sức khỏe. Họ sẽ thông dịch chính xác tất cả những gì được nói giữa quý vị và bác sĩ của quý vị. Họ sẽ giữ bảo mật cuộc nói chuyện giữa quý vị và bác sĩ của quý vị. Quý vị không nên nhờ đến bạn bè, gia đình, đặc biệt là trẻ em để thông dịch cho quý vị, ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu.

Xin gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise nếu quý vị cần trợ giúp về thông dịch. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị qua điện thoại và đảm bảo rằng quý vị có thông dịch viên cho buổi thăm khám tiếp theo của quý vị:

Bước 1 Lên lịch hẹn thăm khám với bác sĩ

Bước 2 Gọi cho Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711) ít nhất mười ngày làm việc trước cuộc hẹn của quý vị.

Có sẵn các thông tin sau:

- Tên quý vị
- Số ID chương trình của quý vị
- Ngày và giờ cuộc hẹn của quý vị
- Tên bác sĩ
- Địa chỉ và số điện thoại của bác sĩ

Nếu cuộc hẹn của quý vị với bác sĩ của quý vị bị thay đổi hoặc hủy, hãy gọi Blue Shield Promise trong thời gian sớm nhất có thể theo số **1-800-605-2556** (TTY 711).

Những hội viên bị khiếm thính và suy giảm thính lực có thể quay số 711 bằng cách sử dụng thiết bị TTY. Số điện thoại này sẽ giúp quý vị liên lạc với Dịch vụ tiếp âm California (California Relay Service - CRS). Nhân viên trực tổng đài điện thoại được đào tạo tại CRS sẽ giúp quý vị liên lạc với Blue Shield Promise hoặc bác sĩ của quý vị.

Tiếp cận thông tin dành cho người khuyết tật

Nhiều văn phòng và phòng khám của bác sĩ cung cấp trợ giúp để những lần thăm khám y tế trở nên đơn giản hơn. Các văn phòng và phòng khám đó có thể cung cấp không gian đỗ xe dễ tiếp cận, đường dốc, phòng khám lớn, và cân có thể dùng với xe lăn. Quý vị có thể tìm thấy các bác sĩ cung cấp hỗ trợ đó trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ. Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise cũng có thể giúp quý vị tìm bác sĩ có thể đáp ứng các nhu cầu đặc biệt của quý vị.

Văn phòng bác sĩ, phòng khám hoặc bệnh viện không thể từ chối giúp đỡ quý vị vì quý vị bị khuyết tật. Xin gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise ngay lập tức nếu quý vị không thể nhận được trợ giúp cần thiết, hoặc phải khó khăn quý vị mới nhận được các trợ giúp đó.

Hãy nhớ: Cho văn phòng bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị có thể cần thêm thời gian hoặc trợ giúp phụ trợ trong lần thăm khám của quý vị.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khiếu nại

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nếu:

- Quý vị cảm thấy rằng quý vị bị từ chối trợ giúp bởi vì tình trạng khuyết tật hoặc quý vị không nói được tiếng Anh
- Quý vị không thể yêu cầu một thông dịch viên
- Quý vị có khiếu nại về thông dịch viên
- Quý vị không được cấp thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị
- Các nhu cầu về văn hóa của quý vị không được đáp ứng

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về cách nộp đơn khiếu nại. Đi tới phần “Báo cáo và giải quyết các vấn đề” của cuốn sổ tay này.



Gọi cho Ban dịch vụ hội viên của Blue Shield Promise theo số **1-800-605-2556** (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.