

# Ebidensya ng Saklaw

Handbook ng Miyembro



Medi-Cal

San Diego County | 2020



Promise Health Plan

# Handbook ng Miyembro

---

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa  
inyong mga benepisyo

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

**2020**



## Iba pang wika at format

---

### Iba pang wika

Maaari ninyong makuha ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang materyal ng plano nang libre sa iba pang wika. Tumawag sa **(855) 699-5557 (TTY 711)**. Toll free ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang matuto pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika sa pangangalagang pangkalusugan, gaya ng mga serbisyo ng interpreter at pagsasalin.

---

### Iba pang format

Maaari ninyong kunin ang impormasyong ito nang libre sa iba pang karagdagang format, gaya ng braille, malaking titik na may 18 point font at audio. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Toll free ang tawag.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Mga serbisyo ng interpreter

Hindi ninyo kailangang gumamit ng kapamilya o kaibigan bilang interpreter. Para sa libreng interpreter, mga serbisyong nauugnay sa wika at kultura at tulong na available 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Toll free ang tawag.

## English

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-699-5557. (TTY: 711).

## Arabic

لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن ،اللغة اذكر تتحدث كنت إذا :ملحوظة  
1-855-699-5557 (TTY: 711) برقم اتصل .بالمجان

## Հայերեն – Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY (հեռատիպ)՝ 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1-855-699-5557 (TTY: 711)。



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## ਪੰਜਾਬੀ ਦੇ – Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-855-699-5557 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## हिंदी - Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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。1-855-699-5557（TTY:711）まで、お電話にてご連絡ください。

## 한국어 – Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-699-5557 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## ພາສາລາວ – Lao

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-699-5557 (TTY: 711).

## ខ្មែរ – Cambodian

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្បួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។

## فارسی – Farsi

رایگان بصورت زبانی تسهیلات، کنید می گفتگو فارسی زبان به اگر: توجه  
1-855-1-855-699-5557 (TTY: 771) با. باشد می فراهم شما برای  
بگیرید تماس.

## Русский – Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-699-5557 (телетайп: 711).

## Español – Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## **Tagalog – (Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711).

## **ภาษาไทย – Thai**

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).





## Abiso laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang diskriminasyon. Sumusunod ang Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) sa mga pang-estado at pederal na batas sa karapatang sibil. Ang Blue Shield Promise ay hindi nandiskrimina, nagbubukod ng mga tao o nag-iiba ang pakikitungo nito sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, bansang pinagmulan, pagkakakilanlang pangkat-etniko, edad, kapansanan sa isip, kapansanan sa pisikal na pangangatawan, kondisyong medikal, impormasyon sa genetics, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian o sekswal na oryentasyon.

Ang Blue Shield Promise ay nagbibigay ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may kapansanan upang matulungan silang makipag-ugnayan nang mas maayos, tulad ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter ng sign language
  - Nakasulat na impormasyon sa ibang format (malaking titik, audio, naa-access na electronic na format, at iba pang format)
- Mga libreng serbisyo sa wika sa mga taong hindi Ingles ang unang wika, gaya ng:
  - Mga kwalipikadong interpreter
  - Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711). Bukas kami 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Kung sa palagay ninyo ay hindi naibigay ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito, o na nandiskrimina ito sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, bansang pinagmulan, pagkakakilanlang pangkat-etniko, edad, kapansanan sa isip, kapansanan sa pisikal na pangangatawan, kondisyong medikal, impormasyon sa genetics, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian o sekswal na oryentasyon, maaari kayong maghain ng karaingan sa Tagaayos para sa Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Abiso laban sa diskriminasyon

Maaari kayong maghain ng karaingan nang personal, sa pamamagitan ng pagsulat, pagtawag o pag-email.

Blue Shield of California Promise Health Plan

Civil Rights Coordinator

601 Potrero Grande Drive

Monterey Park, CA 91755

Telepono: (844) 883-2233 (TTY: 711)

Fax: (323) 889-2228

Email: [BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com](mailto:BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com)

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng karaingan, maaari kayong tulungan ng Tagaayos para sa Mga Karapatang Sibil.

Maaari din kayong maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng California Department of Health Care Services sa pamamagitan ng pagsulat, pagtawag o pag-email:

Deputy Director, Office of Civil Rights

California Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

(916) 440-7370 (TTY 711 California State Relay)

Email: [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

Maaari ninyong kunin ang mga form sa pagrereklamo sa [dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

Kung naniniwala kayong nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o kasarian, maaari din kayong maghain ng reklamo sa mga karapatang sibil sa Office for Civil Rights ng U.S. Department of Health and Human Services sa pamamagitan ng pagsulat, pagtawag o online:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

(800) 368-1019 (TTY 1-800-537-7697)



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Abiso laban sa diskriminasyon

Complaint Portal: [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard\\_cp.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf)

Maaari ninyong kunin ang mga form sa pagrereklamo sa  
[hhs.gov/ocr/office/file/index.html](https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html)



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



# Welcome sa Blue Shield of California Promise Health Plan!

Salamat sa pagsali sa Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal. Ang Blue Shield Promise ay nakikipagtulungan sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo.

---

## Handbook ng Miyembro

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

Tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagbubunyag ang Handbook ng Miyembro na ito. Isa itong buod ng mga panuntunan at patakaran ng Blue Shield Promise at batay ito sa kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at Department of Health Care Services (DHCS). Kung gusto ninyong malaman ang mga eksaktong tuntunin at kondisyon ng saklaw, maaari kayong humiling ng kopya ng kumpletong kontrata mula sa Member Services.

Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang humiling ng kopya ng kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at DHCS. Maaari din kayong humiling ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang wala kayong babayaran o bumisita sa website ng Blue Shield Promise sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal) upang matingnan ang Handbook ng Miyembro. Maaari din kayong



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Welcome sa Blue Shield of California Promise Health Plan

humiling, nang walang babayaran, ng isang kopya ng mga hindi legal na pagmamay-arang patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise sa mga klinika at pamamaraan, o kung paano i-access ang impormasyong ito sa website ng Blue Shield Promise.

---

### Makipag-ugnayan sa amin

Nandito ang Blue Shield Promise upang tumulong. Kung mayroon kayong mga tanong, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Nandito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag.

Maaari din kayong bumisita online anumang oras sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Salamat,

Blue Shield of California Promise Health Plan  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego CA 92108



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# Talaan ng mga nilalaman

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Iba pang wika at format .....</b>                                   | <b>1</b>  |
| Iba pang wika .....                                                    | 1         |
| Iba pang format.....                                                   | 1         |
| Mga serbisyo ng interpreter.....                                       | 2         |
| <b>Abiso laban sa diskriminasyon.....</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>Welcome sa Blue Shield of California Promise Health Plan!.....</b>  | <b>9</b>  |
| Handbook ng Miyembro.....                                              | 9         |
| Makipag-ugnayan sa amin .....                                          | 10        |
| <b>Talaan ng mga nilalaman.....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>Seksyon 1 Pagsisimula bilang isang miyembro.....</b>                | <b>13</b> |
| Member Services.....                                                   | 13        |
| Mga identification (ID) card.....                                      | 15        |
| Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro .....                 | 15        |
| <b>Seksyon 2 Tungkol sa inyong planong pangkalusugan .....</b>         | <b>17</b> |
| Pangkalahatang-ideya sa planong pangkalusugan .....                    | 17        |
| Paano gumagana ang inyong plano .....                                  | 18        |
| Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan .....                          | 19        |
| Pagpapatuloy ng pangangalaga .....                                     | 20        |
| Mga gastos .....                                                       | 22        |
| <b>Seksyon 3 Paano makakuha ng pangangalaga .....</b>                  | <b>24</b> |
| Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan .....          | 24        |
| Saan kukuha ng pangangalaga .....                                      | 31        |
| Pagtutol hinggil sa moralidad .....                                    | 31        |
| Network ng provider.....                                               | 33        |
| Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)..... | 36        |



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Talaan ng Nilalaman

|                                                                                               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Seksyon 4 Mga benepisyo at serbisyo .....</b>                                              | <b>46</b>  |
| Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan .....                                      | 46         |
| Mga benepisyo ng Medi-Cal .....                                                               | 47         |
| Mga benepisyo ng Coordinated Care Initiative (CCI) .....                                      | 67         |
| Ano ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan .....                                | 68         |
| Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan<br>ng Blue Shield Promise o Medi-Cal ..... | 70         |
| Iba pang mga programa at serbisyo para sa mga taong<br>may Medi-Cal.....                      | 72         |
| Pagsasaayos ng pangangalaga.....                                                              | 74         |
| Mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan.....                                                   | 75         |
| Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya .....                                       | 75         |
| <b>Seksyon 5 Mga karapatan at responsibilidad .....</b>                                       | <b>76</b>  |
| Inyong mga karapatan.....                                                                     | 76         |
| Inyong mga responsibilidad .....                                                              | 78         |
| Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado.....                                                   | 79         |
| Abiso sa mga serbisyong naaangkop sa kultura at wika<br>at pagkapribado ng data.....          | 88         |
| Abiso tungkol sa mga batas.....                                                               | 90         |
| Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad .....                                 | 90         |
| Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian .....                                     | 91         |
| Abiso ng Pagkilos .....                                                                       | 91         |
| <b>Seksyon 6 Pag-uulat at paglutas ng mga problema .....</b>                                  | <b>92</b>  |
| Mga reklamo .....                                                                             | 93         |
| Mga apela .....                                                                               | 94         |
| Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon<br>sa pasya sa apela.....                   | 96         |
| Mga Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent<br>Medical Review, IMR) .....                | 97         |
| Mga Pagdinig ng Estado .....                                                                  | 98         |
| Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso .....                                                   | 99         |
| <b>Seksyon 7 Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman .....</b>                      | <b>101</b> |
| Mahahalagang numero ng telepono .....                                                         | 101        |
| Mga salitang dapat malaman .....                                                              | 102        |



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



# Seksyon 1

## Pagsisimula bilang isang miyembro

---

### **Paano humingi ng tulong**

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

### **Member Services**

Nandito ang Member Services ng Blue Shield Promise upang tulungan kayo. Magagawa ng Blue Shield Promise na:

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 1 | Pagsisimula bilang isang miyembro

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Nandito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag.

Maaari din kayong bumisita online anumang oras sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

### Sino ang maaaring maging miyembro

Naging kwalipikado kayo sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo sa Medi-Cal at nakatira sa San Diego County. Tumawag sa Health and Human Services Agency ng San Diego County sa (866) 262-9881 upang matuto pa. Maaari din kayong maging kwalipikado para sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security. Makipag-ugnayan sa Social Security Administration sa 800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778) upang talakayin ang inyong pagiging kwalipikado.

Para sa mga tanong tungkol sa pagpapatala, tumawag sa Health Care Options sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O bumisita sa <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

### Transitional na Medi-Cal

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### Komite ng Pagpapayo ng Miyembro ng Blue Shield Promise

Ang Blue Shield Promise ay may grupong tinatawag na Komite ng Pagpapayo ng Miyembro ng Blue Shield Promise. Ang grupong ito ay binubuo ng mga empleyado, provider, at miyembro ng Blue Shield Promise na tulad ninyo. Boluntaryo ang pagsali sa grupong ito. Tinatalakay ng grupo kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng Blue Shield Promise at responsable ito para sa:

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

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Upang matuto ng higit pang paraan upang makilahok, bisitahin ang Blue Shield Promise Connect! online sa

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Seksyon 2

# Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

---

### **Pangkalahatang-ideya sa planong pangkalusugan**

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa San Diego County. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo.

Maaari kayong makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng Member Services ng Blue Shield Promise upang matuto pa tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ito magagamit. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### **Kailan magsisimula at matatapos ang inyong saklaw**

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

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

Kung minsan, hindi na kayo maaaring pagserbisuhan ng Blue Shield Promise.

---



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Kailangang tapusin ng Blue Shield Promise ang inyong saklaw kung:

- Lumipat kayo sa labas ng county o nasa bilangguan
- Wala na kayong Medi-Cal
- Naging kwalipikado kayo para sa ilang partikular na programa ng waiver
- Kailangan ninyo ng major organ transplant (hindi kasama ang mga transplant ng bato at cornea)

Ginagawa ng Blue Shield Promise ang lahat ng makakaya upang maibigay sa inyo ang mga kinakailangang serbisyo.

### Indian Health Services

- Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa mga pasilidad na nagbibigay ng serbisyong pangkalusugan para sa Indian. Maaari din kayong manatili o umalis sa pagkakatala sa Blue Shield Promise habang tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Ang mga American Indian ay may karapatang hindi magpatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal o maaaring umalis sa kanilang mga planong pangkalusugan at bumalik sa regular (may bayad na serbisyo) na Medi-Cal anumang oras at sa anumang dahilan.
- Upang malaman ang higit pa, tumawag sa Indian Health Services sa (916) 930-3927 o bumisita sa website ng Indian Health Services sa [www.ihs.gov](http://www.ihs.gov).

---

### Paano gumagana ang inyong plano

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

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

Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din ninyong makita ang impormasyon ng member services online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

### Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

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

Tatagal nang 30 hanggang 60 araw bago maproseso ang inyong kahilingang umalis sa Blue Shield Promise. Upang malaman kung kailan inaprubahan ng Health Care Options ang inyong kahilingan, tumawag sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

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

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

Maaari ninyong hilingin ang pag-aalis sa Blue Shield Promise nang personal sa inyong lokal na tanggapan ng county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx). O tumawag sa Health Care Options sa (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Kapag pinalitan ninyo ang inyong HMO, makakakuha kayo ng bagong ID card at Handbook ng Miyembro.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

### Mga mag-aaral sa kolehiyo na lilipat sa bagong county

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

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

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

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



Piliing hindi palitan ang inyong planong pangkalusugan kapag pansamantala kayong lilipat upang pumasok sa kolehiyo sa ibang county. Mga serbisyo sa emergency room lang ang maa-access ninyo sa bagong county. Para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang pangkalusugan na pang-iwas sa sakit, kakailanganin ninyong gamitin ang regular na network ng mga provider ng Blue Shield Promise na nasa county kung saan nakatira ang pinuno ng sambahayan.

---

### Pagpapatuloy ng pangangalaga

Kung nagpapatingin kayo ngayon sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise, sa ilang partikular na sitwasyon, maaari kayong kumuha ng pagpapatuloy ng pangangalaga at magpatingin sa kanila sa loob ng hanggang 12 buwan. Kung hindi sasali ang inyong mga provider sa network ng



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Blue Shield Promise pagkatapos ng 12 buwan, kakailanganin ninyong lumipat sa mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

### Mga provider na aalis sa Blue Shield Promise

Kung hihinto ang inyong provider sa pakikipagtulungan sa Blue Shield Promise, magagawa ninyong ipagpatuloy ang pagkuha ng mga serbisyo mula sa provider na iyon. Isa itong iba pang uri ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Ang Blue Shield Promise ay nagbibigay ng mga serbisyo ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa:

- Malalang kondisyon (isang medikal na kondisyon na bigla na lang nararamdaman at panandalian lang).
- Malalang kondisyon sa kalusugang pangkaisipan (isang kondisyon sa kalusugang pangkaisipan na bigla na lang nararamdaman at panandalian lang).
- Matinding hindi gumagaling na kondisyon (isang pangmatagalan at patuloy na kondisyon).
- Karamdaman na hahantong sa pagkamatay.
- Napaiskedyul at/o naaprubahan para sa operasyon o medikal na pamamaraan.
- Magkakaanak kayo.
- Isang maternal na kondisyon sa kalusugang pangkaisipan. Kasama ng nakasulat na dokumentasyon ng iyong kondisyon, maaari kang manatili sa iyong tagapagbigay ng serbisyo nang 12 buwan pagkatapos ng diagnosis, o 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis, alinman ang mahuhuli.
- Mayroong anak na hanggang 3 taong gulang (36 na buwan).

Ang Blue Shield Promise ay nagbibigay ng mga serbisyo ng pagpapatuloy ng pangangalaga kung:

1. Matutukoy ng Blue Shield Promise na mayroon kayong nagpapatuloy na ugnayan sa inyong wala sa network na provider. (Ang isang umiiral nang ugnayan ay nangangahulugang nagpatingin kayo sa wala sa network na PCP o espesyalista kahit isang beses lang sa loob ng 12 buwan bago ang petsa ng inyong paunang pagpapatala sa Blue Shield Promise Health Plan para sa isang pagbisitang hindi pang-emergency).
2. Pumapayag ang provider na tanggapin ang mas mataas sa mga rate ng kontrata ng Blue Shield Promise o mga rate ng FFS ng Medi-Cal; at
3. Natutugunan ng provider ang mga naaangkop na propesyonal na



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

pamantayan ng Blue Shield Promise at walang isyu sa kalidad ng pangangalaga na magiging sanhi ng pagiging hindi kwalipikado.

Hindi nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyong pagpapatuloy ng pangangalaga kung hindi saklaw ng Medi-Cal. Gayundin, kung hindi makikipagtulungan ang inyong provider sa Blue Shield Promise, kakailanganin ninyong humanap ng bagong provider.

Upang matuto pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at mga kwalipikasyon sa pagiging karapat-dapat, tumawag sa Member Services sa (855) 699-5557.

---

### Mga gastos

#### Mga gastos ng miyembro

Pinagseserbisuhan ng Blue Shield Promise ang mga taong kwalipikado sa Medi-Cal. Hindi kinakailangang magbayad ng mga miyembro ng Blue Shield Promise para sa mga sinasaklaw na serbisyo. Hindi kayo magkakaroon ng mga premium o nababawas. Para sa listahan ng mga sinasaklaw na serbisyo, pumunta sa "Mga benepisyo at serbisyo."

#### Para sa mga miyembrong may bahagi sa gastos

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

#### Paano binabayaran ang isang provider

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

---



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

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

Upang matuto pa tungkol sa kung paano binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### **Paghiling sa Blue Shield Promise na bayaran ang isang pagsingil**

Kung nakakuha kayo ng pagsingil para sa isang sinasaklaw na serbisyo, tumawag kaagad sa Member Services sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Kung nagbayad kayo para sa serbisyo na sa tingin ninyo ay dapat saklawin ng Blue Shield Promise, maaari kayong maghain ng claim. Gumamit ng form ng claim at sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagsulat kung bakit kinailangan ninyong magbayad. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang humiling ng form ng claim. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong claim upang makapagpasya kung maibabalik sa inyo ang pera.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Seksyon 3

# Paano makakuha ng pangangalaga

---

### **Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan**

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

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

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

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

Kung mayroon kayong doktor na gusto ninyong panatilihin, o gusto ninyong maghanap ng bagong PCP, maaari kayong maghanap sa Direktoryo ng Provider. Mayroon itong listahan ng lahat ng PCP na nasa network ng Blue Shield Promise. Mayroong iba pang impormasyon ang Direktoryo ng Provider upang makatulong sa inyong pumili ng PCP. Kung kailangan ninyo ng



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Direktoryo ng Provider, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din ninyong makita ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

#### **Paunang pagtatasa sa kalusugan (Initial health assessment, IHA)**

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

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

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

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

#### **Karaniwang pangangalaga**

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang pangangalagang pang-iwas sa sakit, na



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

Ang inyong PCP ay:

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

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

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

#### Agarang pangangalaga

Ang agarang pangangalaga ay hindi para sa isang emergency o nakamamatay na kondisyon. Para ito sa mga serbisyong kailangan ninyo upang pigilan ang malalang pinsala sa inyong kalusugan mula sa biglaang sakit, pinsala o kumplikasyon ng isang kondisyong mayroon na kayo. Nangangailangan ng pangangalaga sa loob ng 48 oras sa mga appointment para sa agarang pangangalaga. Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, maaaring saklawin ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga. Ang mga pangangailangan para sa agarang pangangalaga ay maaaring para sa sipon, pananakit ng lalamunan, lagnat, pananakit ng tainga, napilay na kasu-kasuan o mga serbisyo sa pagbubuntis.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matagawan ang inyong PCP, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). O maaari



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

kayong tumawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagpapasya kung kailangan ninyo o ng inyong anak na magpatingin sa doktor, o upang malaman kung ano ang dapat gawin kung lumala ang inyong mga sintomas, ikokonekta kayo ng Nurse Advice Line sa isang rehistradong nurse na sasagot sa inyong mga tanong. Libre at madali lang ito. Nagsasalita ng Ingles at Spanish ang aming mga nurse. Mayroong mga serbisyo sa pagsasalin para sa ibang wika kapag hiniling.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga para sa kalusugan ng isip, tumawag sa San Diego Access and Crisis line anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang mahanap ang lahat ng toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county online, bumisita sa

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

#### **Pangangalagang pang-emergency**

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Kasama sa mga halimbawa ang:

- Paghilab ng tiyan
- Nabaling buto
- Matinding pananakit, lalo na sa dibdib
- Matinding paso
- Pagka-overdose sa gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Psychiatric na pang-emergency na kondisyon

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga. Dapat ninyong kunin ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP, na pinakamahusay na nakakakilala sa inyo. Kung hindi kayo sigurado kung isang emergency ang inyong kondisyong medikal, tumawag sa inyong PCP. Maaari din kayong tumawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

Makakatulong sa inyo ang Nurse Advice Line na magpasya kung kailangan ninyo o ng inyong anak na kaagad na magpatingin sa doktor.

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

#### **Sensitibong pangangalaga**

##### ***Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad***

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

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

Ang doktor o klinika ay hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise at hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga ganitong serbisyo, o para sa tulong upang makakuha ng mga ganitong serbisyo, maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711).

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahaning pangkalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Makakatulong ang Mga Rehistradong Nurse na nakaantabay sa Nurse Advice Line na sagutin ang inyong mga tanong nang kumpidensyal. Tumawag sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

#### ***Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang***

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

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

Hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise ang doktor o klinika. Hindi kayo kinakailangang i-refer ng inyong PCP para sa mga ganitong uri ng serbisyo. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga ganitong serbisyo, maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711).

#### **Mga maagang direktiba**

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

---

#### Saan kukuha ng pangangalaga

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

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

Upang makahingi ng tulong sa inyong mga tanong sa kalusugan, maaari din kayong tumawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

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

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

---

#### Pagtutol hinggil sa moralidad

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

---



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Hindi inaalok ng ilang ospital at iba pang provider ang isa o higit pang serbisyong nakalista sa ibaba.

Ang mga serbisyong ito na maaaring kailangan ninyo o ng inyong kapamilya ay maaaring sinasaklaw sa ilalim ng inyong kontrata sa plano:

- Pagpapalano ng pamilya at mga serbisyong pangontra sa pagbubuntis, kasama ang emergency na pangontra sa pagbubuntis
- Sterilization, kasama ang tubal ligation (pagpapatali) sa panahon ng paghilab ng tiyan at panganganak
- Mga paggamot sa pagkabaog
- Pagpapalaglag

Dapat kayong kumuha ng higit pang impormasyon bago kayo magpatala.

Tumawag sa bagong doktor, grupong medikal, independent practice association o klinikang gusto ninyo. O tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang matiyak na makukuha ninyo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo.

#### Direktoryo ng Provider

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

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang

- Federally Qualified Health Centers (FQHCs)
- mga doktor ng pangunahing pangangalaga (mga primary care physician, PCP)
- mga espesyalista
- mga ospital
- mga pasilidad ng sanay na pag-aalaga
- Community-Based Adult Services (CBAS)
- County In-Home Support Services (IHSS) at Awtoridad sa Publiko
- mga provider ng kalusugan ng isip
- mga provider para sa paningin
- mga parmasya

Ang Direktoryo ng Provider ay mayroong mga pangalan, address ng provider, numero ng telepono, oras ng trabaho at wikang sinasalita sa network ng Blue



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Shield Promise. Sinasabi nito kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Ibinibigay rin dito ang antas ng pisikal na pagiging naa-access para sa gusali, gaya ng paradahan, mga rampa, may mga hawakang mga hagdan, at mga banyong may malalapad na pinto at hawakan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa inyong provider, gaya ng lahi, etnisidad, mga wikang sinasalita sa tanggapan ng provider, tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711). Matutulungan din kayo ng Member Services na kumuha ng iba pang serbisyo sa wika na maaaring kailangan ninyo.

Maaari ninyong makita ang Direktoryo ng Provider online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

---

#### Network ng provider

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

Kung ang inyong provider sa network, kasama na ang isang PCP, ospital o iba pang provider, ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng sinasaklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalago ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Pumunta sa pahina 4 para sa higit pa tungkol sa mga pagtutol hinggil sa moralidad.

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

#### Nasa network

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

---



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

inyong PCP. Gagamit din kayo ng mga espesyalista, ospital at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga provider sa network, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Nasa online din ang Direktoryo ng Provider sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

#### **Wala sa network o Wala sa lugar ng serbisyo:**

Ang mga wala sa network na provider ay mga provider na walang kasunduang makipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maliban sa pangangalagang pang-emergency, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network. Kung kailangan ninyo ng mga sinasaklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari ninyong makuha ang mga ito sa labas ng network nang wala kayong babayaran hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito at hindi available sa network.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga wala sa network na serbisyo, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng pangangalagang hindi isang emergency o agaran, tumawag kaagad sa inyong PCP. O tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Ang inyong lugar ng serbisyo ay ang San Diego County. Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang karaniwang pangangalagang ibibigay sa mga lokasyon sa labas ng San Diego County.

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa lugar



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

ng serbisyo na pangangalaga, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan at gusto ninyo ng tulong mula sa isang kinatawan, tumawag sa Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo.

#### Mga doktor

Pipili kayo ng inyong doktor o provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Dapat ay isang kalahok na provider ang doktor na pipiliin ninyo. Nangangahulugan itong kasali sa network ng Blue Shield Promise ang provider. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). O hanapin ito online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Kung nagpapatingin kayo sa isang doktor bago kayo naging miyembro ng Blue Shield Promise, magagawa ninyong panatilihin ang doktor na iyon sa loob ng limitadong panahon. Ito ay tinatawag na pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng espesyalista, ire-refer kayo ng inyong PCP sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise.

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

Kung gusto ninyong palitan ang inyong PCP, dapat kayong pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Tiyaking tumatanggap ng mga bagong pasyente ang PCP. Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

#### Mga ospital

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

---

#### **Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)**

Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula noong pagpapatala sa Blue Shield Promise.

Depende sa inyong edad at kasarian, maaari kayong pumili ng general practitioner, ob/gyn, family practitioner, internist o doktor para sa mga bata bilang inyong provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP). Ang isang nurse practitioner (NP), physician assistant (PA) o certified nurse midwife ay maaari ding magsilbi bilang inyong PCP. Kung pipili kayo ng NP, PA o certified nurse midwife, maaaring magtalaga sa inyo ng isang doktor upang pamahalaan ang inyong pangangalaga.

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

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw ng pagpapatala, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung itatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong magpapalit, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Mangyayari ang pagpapalit sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang inyong PCP ay:

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

Maaari ninyong makita ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). O maaari ninyong hilinging magpadala sa inyo ng Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag upang malaman kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.

#### **Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider**

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

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

Ang bago ninyong pinili ang magiging PCP ninyo sa unang araw ng susunod na buwan pagkatapos ninyong lumipat.

Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

#### Mga appointment

Kapag kailangan ninyo ng pangangalagang pangkalusugan:

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

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

#### Oras ng paglalakbay at distansya sa pangangalaga

Dapat sundin ng Blue Shield Promise ang mga pamantayan sa oras ng paglalakbay at distansya para sa inyong pangangalaga. Makakatulong ang mga pamantayang iyon na tiyaking makakakuha kayo ng pangangalaga nang hindi kinakailangang maglakbay nang napakatagal o napakalayo mula sa tirahan ninyo. Magkakaiba ang mga pamantayan sa oras ng paglalakbay at distansya depende sa county kung saan kayo nakatira.

Kung hindi makapagbigay ng pangangalaga sa inyo ang Blue Shield Promise na pasok sa mga pamantayang ito sa oras ng paglalakbay at distansya, maaaring gumamit ng ibang pamantayang tinatawag na pamantayan sa alternatibong pag-access. Para makita ang mga pamantayan sa oras at distansya ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira, mangyaring bumisita sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal) o tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga mula sa isang espesyalista at ang



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

provider na iyon ay matatagpuan malayo kung saan kayo nakatira, maaari kayong tumawag sa Member Services sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang humingi ng tulong sa paghahanap ng pangangalaga sa isang espesyalistang mas malapit sa inyo. Kung walang mahanap ang Blue Shield Promise na pangangalaga para sa inyo sa mas malapit na espesyalista, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon para makapagpatingin kayo sa isang espesyalista kahit na ang espesyalistang iyon ay malayo kung saan kayo nakatira. Itinuturing na malayo iyon kung hindi kayo makakapunta sa espesyalistang iyon sa loob ng mga pamantayan sa oras ng paglalakbay at distansya ng Blue Shield Promise para sa inyong county, anuman ang maaaring gamitin ng Blue Shield Promise na pamantayan sa alternatibong pag-access para sa inyong ZIP Code.

#### Pagbabayad

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

Kung makakakuha kayo ng pagsingil, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Sabihin sa Blue Shield Promise ang halaga ng sinisingil, ang petsa ng serbisyo at ang dahilan para sa pagsingil. Hindi ninyo responsibilidad na bayaran ang isang provider para sa anumang halagang utang ng Blue Shield Promise para sa anumang sinasaklaw na serbisyo. Maliban sa pangangalagang pang-emergency o agarang pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network. Kung kailangan ninyo ng mga sinasaklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari ninyong makuha ang mga ito sa provider na wala sa network nang wala kayong babayaran, hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito at hindi available sa network.

Kung makakuha kayo ng pagsingil o hiniling na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, maaari din kayong maghain ng form ng claim sa Blue Shield Promise. Kakailanganin ninyong sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagsulat kung bakit kailangan ninyong magbayad para sa item o serbisyo. Babasahin ng Blue Shield Promise ang inyong claim at



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

magpapasya kung maibabalik sa inyo ang pera. Para sa mga tanong o upang humiling ng form ng claim, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

#### Mga Referral

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

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

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

Kung mayroon kayong problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga sa loob ng mahabang panahon, maaari kayong mangailangan ng pangmatagalang referral. Nangangahulugan itong maaari kayong pumunta sa iisang espesyalista nang mahigit sa isang beses nang hindi kumukuha ng referral sa bawat pagkakataon. Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang referral o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa referral ng Blue Shield Promise, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Hindi ninyo kailangan ng referral para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagbisita sa Ob/gyn
- Mga pagbisita para sa pangangalagang agaran o pang-emergency
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, gaya ng pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (upang matuto pa, tumawag sa Impormasyon ng Pagpapalano ng Pamilya at Serbisyo ng



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Referral ng California sa 1-800-942-1054)

- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Paggamot para sa mga sekswal na naipapasang impeksyon (mga menor de edad lang na 12 taong gulang o mas matanda)
- Acupuncture (ang unang dalawang serbisyo bawat buwan; mangangailangan ng referral ang mga karagdagang appointment)
- Mga serbisyong chiropractic (kapag ibinibigay ng mga FQHC at RHC)
- Mga serbisyo sa podiatry (kapag ibinibigay ng mga FQHC at RHC)
- Mga kwalipikadong serbisyo sa ngipin
- Paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip

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

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

#### Paunang pag-apruba

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

Ang pangangalaga ay medikal na kinakailangan kung makatuwiran at kinakailangan ito upang maprotektahan ang inyong buhay, pinipigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o binabawasan nito ang matinding pananakit mula sa isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

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

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

Para sa mga kahilingan kung saan ipinahayag ng provider o natukoy ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang timeframe ay maaaring lubhang maglagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan, o sa kakayahan ninyong makamit, mapanatili, o maibalik ang mabuting kondisyon, magsasagawa ang Blue Shield Promise ng pinabilis na pasya sa paunang pag-apruba. Magbibigay ng abiso ang Blue Shield Promise nang mabilis ayon sa kinakailangan ng kondisyon ng inyong kalusugan at hindi ito lalampas ng 72 oras pagkatapos matanggap ang kahilingan para sa mga serbisyo.

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

#### Mga pangalawang opinyon

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

Kung gusto ninyong kumuha ng pangalawang opinyon, maaari kayong pumili ng provider na nasa network na gusto ninyo. Para sa tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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

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

Kung tinanggihan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kayong umapela. Upang matuto pa tungkol sa mga apela, pumunta sa pahina 94 sa handbook na ito.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



#### **Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan**

Maaari kayong pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan na nasa network ng Blue Shield Promise para sa sinasaklaw na pangangalaga na kinakailangan upang magbigay ng mga karaniwan at pang-iwas sa sakit na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag sa 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 3 | Paano kumuha ng pangangalaga

#### Napapanahong access sa pangangalaga

| Uri ng Appointment                                                                                                                                     | Dapat Makakuha ng Appointment sa Loob ng           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)                                       | 48 oras                                            |
| Mga appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)                                             | 96 na oras                                         |
| Mga hindi agarang appointment para sa pangunahing pangangalaga                                                                                         | 10 araw ng trabaho                                 |
| Mga hindi agarang appointment sa espesyalista                                                                                                          | 15 araw ng trabaho                                 |
| Hindi agarang provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)                                                                                             | 10 araw ng trabaho                                 |
| Mga hindi agarang appointment para sa mga ancillary na serbisyo para sa diagnosis o paggamot ng pinsala, karamdaman, o iba pang kondisyon ng kalusugan | 15 araw ng trabaho                                 |
| Mga oras ng paghihintay sa telepono sa mga normal na oras ng trabaho                                                                                   | 10 minuto                                          |
| Triage – mga 24/7 na serbisyo                                                                                                                          | Mga 24/7 na serbisyo – Hindi lalampas sa 30 minuto |
| Paunang pangangalaga bago manganak                                                                                                                     | 10 araw ng trabaho                                 |



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Seksyon 4

# Mga benepisyo at serbisyo

---

### **Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan**

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang lahat ng inyong sinasaklaw na serbisyo bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Libre ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito at ibibigay ng provider na nasa network. Maaaring saklawin ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa isang provider na wala sa network. Ngunit dapat muna ninyo itong hilingin sa Blue Shield Promise. Ang pangangalaga ay medikal na kinakailangan kung makatuwiran at kinakailangan ito upang maprotektahan ang inyong buhay, pinipigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o binabawasan nito ang matinding pananakit mula sa isang na-diagnose na sakit, karamdaman o pinsala.

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

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

---

### Mga benepisyo ng Medi-Cal

#### Mga outpatient (ambulatory) na serbisyo

- ***Mga Imyunisasyon para sa Nasa Hustong Gulang***

Maaari kayong kumuha ng mga imyunisasyon para sa nasa hustong gulang (mga iniksyon) mula sa isang parmasyang nasa network o provider na nasa network nang walang paunang pag-apruba. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga iniksyong inirerekomenda ng Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

- ***Pangangalaga sa allergy***

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

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

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

- ***Mga serbisyong chiropractic***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong chiropractic, na



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

limitado sa paggamot sa spine sa pamamagitan ng manual manipulation. Ang mga serbisyong ito ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan kasama ang mga serbisyo sa acupuncture, audiology, occupational therapy, podiatry at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan ng Blue Shield Promise ang iba pang serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Ang mga sumusunod na miyembro ay kwalipikado para sa mga serbisyong chiropractic:

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

### ▪ **Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis**

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

### ▪ **Outpatient na operasyon**

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

### ▪ **Mga serbisyo ng doktor**

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

### ▪ **Mga serbisyo sa podiatry (paa)**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa podiatry kung medikal na kinakailangan para sa pag-diagnose at paggamot na



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

medikal, pang-operasyon, mekanikal, manipulative, at de-kuryente para sa paa ng tao, kasama na ang bukong-bukong at mga tendon na pumapasok sa paa at hindi operasyong paggamot ng mga kalamnan at tendon ng binting sumasaklaw sa mga pagkilos ng paa.

### ▪ **Mga paggamot na therapy**

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

- Chemotherapy
- Radiation therapy

## Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

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

- Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang isang miyembro para sa paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip nang hindi kinakailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Anumang oras, maaari kayong kumuha ng pagtatasa sa kalusugan ng isip mula sa isang lisensyadong provider ng kalusugan ng isip sa network ng Blue Shield Promise nang walang referral.
- Gagawan kayo ng referral ng inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip para sa karagdagang pag-screen sa kalusugan ng isip sa isang espesyalistang nasa network ng Blue Shield Promise upang matukoy ang antas ng inyong sakit. Kung natukoy sa mga resulta ng inyong pag-screen sa kalusugan ng isip na mayroon kayong hindi malubha o katamtamang pagkabalisa o mayroong sakit sa paggana ng isip, emosyon, o pag-uugali, maaaring magbigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip para sa inyo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ito:
  - Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal at grupo (psychotherapy)
  - Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kondisyon ng kalusugan ng isip
  - Pag-develop sa mga kasanayang cognitive upang pahasayin ang atensyon, memorya at paglutas ng problema



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Mga outpatient na laboratoryo, gamot, supply at supplement
- Psychiatric na konsultasyon
- Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng Blue Shield Promise, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).
- Kung matukoy sa mga resulta ng inyong pag-screen sa kalusugan ng isip na maaaring mayroon kayong mas mataas na antas ng sakit at kailangan ninyo ng espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS), ire-refer kayo ng inyong PCP o provider sa kalusugan ng isip sa plano ng kalusugan ng isip ng county upang makatanggap ng pagtatasa. Upang matuto pa, basahin ang “Ano ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan” sa pahina 68.

### Mga serbisyong pang-emergency

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang lahat ng serbisyong kinakailangan upang gamutin ang isang medikal na emergency na mangyayari sa U.S. o mag-aatas sa inyong magpaospital sa Canada o Mexico. Ang medikal na emergency ay isang kondisyong medikal na may matinding pananakit o malalang pinsala. Napakalala ng kondisyon na, kung hindi ito makakakuha ng agarang atensiyong medikal, maaari itong asahan ng sinumang may average na kaalaman sa kalusugan at medisina na magresulta sa:

- Malalang panganib sa inyong kalusugan; ●
- Malalang pinsala sa mga paggana ng katawan; ●
- Malalang pagpalya ng anumang bahagi o parte ng katawan; ●
- Sa sitwasyon ng isang buntis na babae na may aktibong paghilab ng tiyan, na nangangahulugang paghilab ng tiyan sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa sumusunod:



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Walang sapat na oras upang mailipat kayo nang ligtas sa ibang ospital bago ang panganganak.
- Ang paglipat ay maaaring magdulot ng panganib sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa hindi pa naisisilang na sanggol.
- **Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon**

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

### **Pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga para sa mga bata at nasa hustong gulang, na makakatulong na bawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal at espirital na problema.

Ang pangangalaga sa hospisyo ay isang benepisyong nagseserbisyo sa mga miyembrong may sakit na nagtatanging sa buhay. Isa itong interbensyong pangunahing nakatuon sa pamamahala sa pananakit at sintomas sa halip na sa lunas upang mapahaba ang buhay.

Kasama sa pangangalaga sa hospisyo ang:

- Mga serbisyo ng pag-aalaga
- Mga serbisyong nauugnay sa pangangatawan, trabaho o pananalita
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at homemaker
- Mga medikal na supply at kagamitan
- Mga gamot at serbisyong biological
- Mga serbisyo ng pagpapayo



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga tuluy-tuloy na serbisyo ng pag-aalaga nang 24 na oras sa mga panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa bahay ang miyembrong may sakit na nagtatanging sa buhay
- Inpatient na respite na pangangalaga sa loob ng hanggang limang magkakasunod na araw sa isang pagkakataon sa ospital, pasilidad ng sanay na pag-aalaga o hospisyo
- Pansamantalang pangangalaga para sa inpatient para sa pagkontrol ng pananakit o pamamahala sa sintomas sa isang ospital, pasilidad ng sanay na pangangalaga o hospisyo

Ang palliative na pangangalaga ay pangangalagang nakasentro sa pasyente at pamilya na nagpapaganda sa kalidad ng buhay sa pamamagitan ng pag-agap, pag-iwas at paggamot sa paghihirap. Hindi kinakailangan sa palliative na pangangalaga na ang miyembro ay may life expectancy na anim na buwan o mas maikli pa. Maaaring ibigay ang palliative na pangangalaga kasabay ng panggamot na pangangalaga.

### Pagpapaospital

- ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga inpatient na pangangalaga sa ospital kapag ipinasok kayo sa ospital.

- ***Mga surgical na serbisyo***

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

### Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito para sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol:



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Edukasyon at pantulong sa pagpapasuso
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Pangangalaga bago manganak
- Mga serbisyo ng paanakan
- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Lisensyadong Midwife (LM)
- Pag-diagnose ng mga genetic disorder sa fetus at pagpapayo

### Mga gamot na kailangan ng reseta

#### *Mga sinasaklaw na gamot*

Maaari kayong resetahan ng inyong provider ng mga gamot na nasa Formulary ng Blue Shield of California Promise Health Plan Medi-Cal (Formulary), na napapailalim sa mga pagbubukod at limitasyon. Ang Formulary ay isang listahan ng gustong gamot (preferred drug list, PDL). Ligtas at mabisa ang mga gamot sa Formulary para sa iniresetang paggamit sa mga ito. Ina-update ng isang grupo ng mga doktor at pharmacist ang listahang ito.

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

Upang malaman kung kasama ang isang gamot sa Formulary ng Blue Shield Promise o upang kumuha ng kopya ng Formulary, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din ninyong makita ang Formulary sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung minsan, kailangang aprubahan ng Blue Shield Promise ang isang gamot bago ito maaaring ireseta ng isang provider. Sa loob ng 24 na oras pagkatapos matanggap ang kahilingan,

- susuriin ng Blue Shield Promise ang kahilingan ng provider, at hihiling ng higit pang impormasyon, o
- magpapasya tungkol sa kahilingan.

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

### **Mga gamot na hindi sinasaklaw**

- Mga gamot mula sa parmasyang wala sa network, maliban sa mga gamot na kailangan dahil sa isang emergency
- Mga gamot na wala sa formulary, maliban kung may pagsang-ayon mula sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng paunang pahintulot
- Mga gamot na pang-eksperimento o pansiyasat, maliban sa ilang sitwasyon ng sakit na nagtatanging sa buhay. Kung hindi kayo binigyan ng gamot na sinusubukan o sinisiyasat pa lang, mayroon kayong karapatang humiling ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Maaari kayong matuto pa tungkol dito sa seksyong “Pag-uulat at paglutas ng mga problema” ng handbook na ito.
- Mga gamot na pampaganda, maliban kung inireseta para sa mga kondisyong pangangailangang medikal
- Mga produktong pangdiyeta o para sa nutrisyon na wala sa formulary, maliban kapag pangangailangang medikal o para sa paggamot sa Phenylketonuria
- Anumang itinuturok na gamot na hindi pangangailangang medikal at hindi inireseta ng isang doktor
- Mga pamigil ng gana sa pagkain, maliban kung pangangailangang medikal para sa sobrang katabaan
- Pamalit sa mga nawala o nasirang gamot na hindi hihigit sa dalawang (2) beses bawat taon sa kalendaryo (mula Enero hanggang Disyembre)
- Mga gamot sa pagkabaog
- Mga gamot na ginagamit para sa erectile o sexual dysfunction
- Mga gamot na hindi inaprubahan ng FDA
- Mga gamot na na-carve out ng May Bayad na Serbisyo na Medi-Cal
- Mga gamot na maaaring saklawin sa ilalim ng inyong Medicare Part D plan o kung mayroon kayong isa pang pangunahing insurance na maaaring sumaklaw sa gamot
- Mga compounded na gamot kapag may available na produktong inaprubahan ng FDA
- Mga gamot na ginagamit para sa pagkalagas ng buhok, atletikong pagganap, anti-aging para sa mga layuning cosmetic, at pagganap ng isip



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

(maliban sa mga sakit sa isip o mga kondisyong medikal na nakakaapekto sa memorya, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, paggamot sa mga kondisyon o sintomas ng dementia o Alzheimer's disease)

- Mga gamot na sinasaklaw ng California Children's Services (CCS)

### **Mga parmasya**

Kung kayo ay kukuha o muling kukuha ng reseta, dapat ninyong kunin ang inyong mga gamot na kailangan ng reseta mula sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maaari kayong maghanap ng listahan ng mga parmasyang nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Maaari din kayong maghanap ng parmasyang malapit sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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

### **Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon**

Sinasaklaw ng plano ang:

#### ▪ **Acupuncture**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng acupuncture upang mapigilan, mabago, o maibsan ang pagdama ng malala at tuluy-tuloy na hindi gumagaling na pananakit na nagreresulta mula sa pangkalahatang batid na kondisyong medikal. Ang mga outpatient na serbisyo ng acupuncture (mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom) ay nililimitahan sa dalawang serbisyo bawat buwan, kasama ang mga serbisyo sa audiology, chiropractic, occupational therapy at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo kung medikal na kinakailangan.

#### ▪ **Audiology**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa audiology. Ang



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

outpatient na audiology ay nililimitahan sa dalawang serbisyo bawat buwan, kasama ang mga serbisyo sa acupuncture, chiropractic, occupational therapy at speech therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo kung medikal na kinakailangan.

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

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

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

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

### ▪ **Mga klinikal na pagsubok sa cancer**

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

### ▪ **Cardiac na rehabilitasyon**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- **Operasyong Cosmetic**

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyong cosmetic upang baguhin ang hugis ng mga normal na istruktura ng katawan upang mapaganda ang hitsura.

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga medikal na supply, kagamitan at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor. Maaaring saklawin ang mga iniresetang item na DME bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na kailangan sa mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay o upang mapigilan ang pangunahing kapansanan sa pisikal na pangangatawan. Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga para sa pagiging kumportable, kaginhawahan o panluhong kagamitan, tampok at supply.

- **Enteral at parenteral na nutrisyon**

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag hindi ka makakain ng pagkain sa normal na paraan dahil sa isang kondisyong medikal. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga produkto para sa enteral at parenteral na nutrisyon kapag medikal na kinakailangan.

- **Mga hearing aid**

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

- **Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa kalusugan na ibinibigay sa inyong bahay, kapag inireseta ng inyong doktor at napag-alamang medikal na kinakailangan.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na supply na inireseta ng isang doktor.

- **Occupational therapy**

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

- **Orthotics/prostheses**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga orthotic at prosthetic na device at serbisyo na medikal na kinakailangan at inireseta ng inyong doktor, podiatrist, dentista, o hindi doktor na medikal na provider. Kasama rito ang mga naka-implant na hearing device, prosthesis para sa suso/mastectomy bra, compression burn garment at prosthetics upang mapanumbalik ang paggana o palitan ang isang parte ng katawan, o upang suportahan ang isang humina o nasirang parte ng katawan.

- **Mga ostomy at urological supply**

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

- **Physical therapy**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- **Mga pulmonary na rehabilitasyon**

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

- **Mga reconstructive na serbisyo**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyon upang iwasto o ayusin ang mga abnormal na istruktura ng katawan upang pagandahin ito o gumawa ng normal na hitsura hanggang posible. Ang mga abnormal na istruktura ng katawan ay iyong dulot ng mga congenital na depekto, abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga kung medikal na kinakailangan, kung may kapansanan kayo at nangangailangan ng mataas na antas ng pangangalaga. Kasama sa mga serbisyong ito ang kuwarto at pagkain sa isang lisensyadong pasilidad na may pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga nang 24 na oras bawat araw.

- **Speech therapy**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang speech therapy na medikal na kinakailangan. Ang mga serbisyo sa speech therapy ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan kasama ang acupuncture, audiology, chiropractic at occupational therapy. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo kung medikal na kinakailangan.

- **Mga Serbisyo para sa Transgender**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa transgender (mga serbisyong naninindigan para sa kasarian) bilang benepisyo kapag medikal na kinakailangan ang mga ito o kapag natugunan ng mga serbisyo ang mga pamantayan para sa reconstructive surgery.

### **Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

Sinasaklaw ng plano ang:

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

### Mga Serbisyo sa Pagpapalano ng Pamilya

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

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari din kayong pumili ng doktor o klinikang walang kaugnayan sa Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba mula sa Blue Shield Promise. Maaaring hindi saklawin ang mga serbisyo mula sa provider na wala sa network na walang kaugnayan sa pagpapalano ng pamilya. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### Programang Pag-iwas sa Diabetes

Ang Programang Pag-iwas sa Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) ay isang programa para sa pagbabago ng paraan ng pamumuhay na nakabatay sa ebidensya. Dinisenyo ito upang pigilan o pabagalin ang paglabas ng type 2 diabetes sa mga indibidwal na na-diagnose na may prediabetes. Tumatagal nang isang taon ang programa. Maaari itong tumagal hanggang pangalawang taon para sa mga miyembrong magiging kwalipikado.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

Kasama sa mga suporta at pamamaraan ng pamumuhay na inaprubahan ng programa ang, ngunit hindi limitado sa:

- Pagbibigay ng peer coach
- Pagtuturo ng pagsubaybay sa sarili at paglutas ng problema
- Pagbibigay ng paghikayat at feedback
- Pagbibigay ng mga materyal na puno ng impormasyon upang suportahan ang mga layunin
- Pagsubaybay sa mga karaniwang pagtitimbang upang makatulong na makamit ang mga layunin

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

### Mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot

Sinasaklaw ng plano ang mga pag-screen sa maling pag-inom ng alak, at interbensyong pagpapayo para sa kalusugan ng pag-uugali para sa maling pag-inom ng alak. Upang matuto pa tungkol sa mga karagdagang mapagkukunan na available sa inyo, bumisita sa website na Problema sa Paggamit ng Bawal na Gamot ng San Diego County sa [https://www.sandiegocounty.gov/hhsa/programs/bhs/alcohol\\_drug\\_services/](https://www.sandiegocounty.gov/hhsa/programs/bhs/alcohol_drug_services/).

### Mga serbisyo para sa mga bata

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga serbisyo ng maaga at pana-panahong pag-screen, pag-diagnose at paggamot (early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT).
- Kung kayo o ang inyong anak ay wala pang 21 taong gulang, sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagbisita habang walang sakit ang bata. Ang mga pagbisita habang walang sakit ang bata ay kumprehensibong hanay ng mga serbisyong pang-iwas sa sakit, pag-screen, pag-diagnose, at paggamot.
- Magsasagawa ng mga appointment ang Blue Shield Promise at magbibigay ng transportasyon upang matulungan ang mga batang makuha ang pangangalagang kailangan nila.
- Ang pangangalagang pang-iwas sa sakit ay maaaring mga regular



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

na pagpapatingin sa kalusugan at pag-screen upang tulungan ang inyong doktor na maagang malaman ang mga problema. Makakatulong sa mga doktor ang mga regular na pagpapatingin na malaman ang anumang problema sa inyong medikal, ngipin, paningin, pandinig, kalusugan ng isip, at anumang problema sa paggamit ng bawal na gamot. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa pag-screen (kasama na ang pagtatasa sa antas ng lead sa dugo) sa tuwing kakailanganin ang mga ito, kahit na hindi ito sa panahon ng inyong regular na pagpapatingin. Gayundin, ang pangangalagang pang-iwas sa sakit ay maaaring mga iniksyong kailangan ninyo o ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na makukuha ng lahat ng nakatalang bata ang mga iniksyon sa panahon ng alinmang pagbisita para sa pangangalagang pangkalusugan.

- Kapag may nalamang problema sa pisikal na pangangatawan o isyu sa kalusugan ng isip sa pagpapatingin o pag-screen, maaaring may pangangalagang makakaayos o makakatulong sa problema. Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran ang pangangalaga, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pangangalaga nang wala kayong babayaran. Kasama sa mga serbisyong ito ang:
  - Doktor, nurse practitioner, at pangangalaga sa ospital
  - Mga iniksyon upang manatili kayong malusog
  - Mga physical, speech/language, at occupational therapy
  - Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay, na maaaring mga medikal na kagamitan, supply, at appliance
  - Paggamot para sa paningin at pandinig, na maaaring mga salamin sa mata at hearing aid
  - Mga Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa mga autism spectrum disorder at iba pang kapansanan sa paglaki
  - Pamamahala ng kaso, naka-target na pamamahala ng kaso, at edukasyon sa kalusugan
  - Reconstructive surgery, na operasyon upang iwasto o ayusin ang mga abnormal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na depekto, abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksyon, mga tumor, o sakit upang pahasayin ang paggana o gumawa ng normal na hitsura.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at hindi responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran ang pangangalaga, tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na makuha ang tamang pangangalaga na kailangan ninyo. Kasama sa mga serbisyonang ito ang:
  - Mga serbisyo ng paggamot at rehabilitasyon para sa kalusugan ng isip at mga problema sa paggamit ng bawal na gamot
  - Paggamot para sa mga isyu sa ngipin, na maaaring orthodontics
  - Mga serbisyo ng private duty na pangangalaga

### Mga serbisyo para sa paningin

Sinasaklaw ng plano ang:

- Karaniwang pagsusuri sa mata isang beses bawat 24 na buwan; Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulot) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo kung medikal na kinakailangan.
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses bawat 24 na buwan; contact lens kapag kinakailangan para sa mga kondisyong medikal gaya ng aphakia, aniridia at keratoconus.

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

Mayroon kayong karapatang gumamit ng hindi pang-emergency na medikal na transportasyon (non-emergency medical transportation, NEMT) kapag hindi kayo pisikal o medikal na makakapunta sa inyong medikal na appointment, appointment para sa ngipin, kalusugan ng isip at problema sa paggamit ng bawal na gamot sa pamamagitan ng kotse, bus, tren o taxi, at ang plano ang magbabayad para sa inyong medikal o pisikal na kondisyon. Bago kumuha ng NEMT, kailangan ninyong hilingin ang serbisyo sa pamamagitan ng inyong doktor, at irereseta niya ang tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong kondisyong medikal.

Ang NEMT ay isang ambulansya, litter van, wheelchair van o pagbiyahe sa himpapawid. Ang NEMT ay hindi isang kotse, bus o taxi. Nagbibigay-daan ang Blue Shield Promise sa pinakamurang NEMT para sa inyong mga



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan patungo sa inyong appointment. Ibig sabihin, halimbawa, kung pisikal o medikal na maihahatid kayo sa pamamagitan ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa isang ambulansya. Mayroon lang kayong karapatan sa pagbiyahe sa himpapawid kung imposible ang anumang uri ng pagbiyahe sa lupa dahil sa inyong kondisyong medikal.

Dapat gamitin ang NEMT kapag:

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

Upang humiling ng mga serbisyo ng NEMT na inireseta ng inyong doktor, mangyaring tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 o (877) 433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Mangyaring tumawag nang hindi bababa sa 1 araw ng trabaho (Lunes hanggang Biyernes) bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag nang maaga hangga't maaari. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tatawag.

Magbibigay din ng transportasyon para sa magulang o tagapangalaga kapag menor de edad ang miyembro. Sa pamamagitan ng nakasulat na pahintulot ng magulang o tagapangalaga, ang Blue Shield Promise ay maaaring mag-ayos ng NEMT para sa isang menor de edad na walang kasamang magulang o tagapangalaga. Magbibigay din ng transportasyon ang Blue Shield Promise para sa menor de edad na walang kasama kapag hindi nag-aatas ng pahintulot ng magulang ang batas ng estado o batas pederal.

### **Mga Limitasyon ng NEMT**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

pangkalusugan, ang inyong planong pangkalusugan ang magbibigay o tutulong sa inyong iiskedyul ang inyong transportasyon.

### **Ano ang hindi nalalapat?**

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

### **Gastos sa miyembro**

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

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

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

- Naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyo ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider.
- Pagkuha ng mga reseta at medikal na supply.

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

Upang humiling ng mga serbisyo ng NMT na pinahintulutan ng inyong provider, tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) (699-5557) (TTY 711) o (877-433-2178 (TTY 711) 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo nang hindi bababa sa 1 araw ng trabaho (Lunes hanggang Biyernes) bago ang inyong appointment o tumawag sa lalong madaling panahon na kaya ninyo kapag mayroon kayong agarang appointment. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tatawag.

Upang humiling ng mga serbisyo ng NMT na hindi pa pinapahintulutan ng inyong provider, mangyaring tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa 1-855-699-5557 (TTY 711) Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 6 p.m., o kausapin ang inyong provider. Maaaring kailanganin ng inyong provider na magsumite ng form.

Maaari kayong maging kwalipikado para sa mga serbisyo ng NMT kung:

- Wala kayong driver's license
- Walang available na gumaganang sasakyan sa sambahayan.
- Hindi makapaglakbay o makapaghintay ng mga serbisyong medikal o serbisyo sa ngipin nang mag-isa
- May limitasyon sa pisikal na pangangatawan, cognitive, pag-iisip, o paglaki.

### **Mga Limitasyon ng NMT**

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

### **Ano ang hindi nalalapat?**

Hindi naaangkop ang NMT kung:

- Kinakailangang medikal ang isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o iba pang uri ng NEMT upang makapunta sa isang sinasaklaw na serbisyo.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at pauwi mula sa tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kondisyong pisikal o medikal.
- Ang serbisyo ay hindi sinasaklaw ng Medi-Cal.

### **Gastos sa miyembro**

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga benepisyo ng LTSS na ito para sa mga kwalipikadong miyembro:

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

---

### **Mga benepisyo ng Coordinated Care Initiative (CCI)**

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

Sinasaklaw ng plano ang:

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Ano ang hindi sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan**

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

Kung minsan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo, ngunit makukuha niyo pa rin ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Nakalista sa seksyong ito ang mga serbisyong available sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal:

#### ***Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip***

Nagbibigay ang mga plano ng kalusugan ng isip ng county ng mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS) sa mga benepisyaryo ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan sa medikal na pangangailangan. Maaaring kasama sa SMHS ang mga serbisyong outpatient, sa tirahan at inpatient na nakalista sa ibaba:

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga psychiatric na inpatient na serbisyo ng propesyonal sa ospital
- Mga serbisyo sa pasilidad ng psychiatric na kalusugan

Upang matuto pa tungkol sa mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip, na ibinigay ng plano ng kalusugan ng isip ng county, maaari kayong tumawag sa county. Upang mahanap ang lahat ng toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county online, bumisita sa <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

### **Mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pag-screen at maikling pamamagitan ng mga provider ng pangunahing pangangalaga para sa pang-aabuso sa droga.

Para sa higit pang serbisyo sa mas matinding problema sa paggamit ng bawal na gamot, kasama na ang mga serbisyo sa tirahan,

maaari kayong i-refer ng inyong PCP o espesyalista sa kalusugan ng isip sa Mga Serbisyo sa Problema sa Paggamit ng Bawal na Gamot ng San Diego County. Libre ang mga serbisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal. Maaari kayong tumawag sa Access and Crisis Line sa (888) 724-7240 (TTY: 711) upang matuto pa.

### **Mga serbisyo sa ngipin**

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

- Hygiene ng ngipin na pang-diagnose at pang-iwas sa sakit (gaya ng mga pagsusuri, X-ray at paglilinis ng mga ngipin)
- Mga serbisyong pang-emergency para sa pagkontrol sa pananakit
- Mga pagbunot ng ngipin
- Mga pasta
- Mga paggamot sa root canal (anterior/posterior)
- Mga crown (prefabricated/laboratoryo)
- Scaling at root planning
- Periodontal na pagpapanatili
- Mga buo at hindi buong pustiso
- Orthodontics para sa mga batang magiging kwalipikado

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

### ***Pangmatagalang pangangalaga sa institusyon***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangmatagalang pangangalaga para sa buwan na papasok kayo sa isang pasilidad at ang buwan pagkatapos noon. Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangmatagalang pangangalaga kung mananatili kayo nang mas matagal.

Sinasaklaw ng regular na Medi-Cal ang inyong pananatili kung aabot ito nang mas mahaba sa buwan pagkatapos ninyong pumasok sa isang pasilidad. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

---

### **Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal**

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

- Kasama sa pagsusuri at paggamot para sa kakayahang magkaroon ng anak ang, ngunit hindi limitado sa:
  - Intrauterine insemination
  - In-vitro fertilization
  - Mga gamot sa pagkabaog
- Mga pang-eksperimentong gamot at paggamot maliban sa mga klinikal na pagsubok sa cancer
- Mga gamot para sa erectile dysfunction (ED) at iba pang ED therapy

Basahin ang bawat isa sa mga seksyon sa ibaba upang matuto pa. O tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### ***California Children's Services (CCS)***

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

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

Upang matuto pa tungkol sa CCS, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

---

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

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

- Coordinated Care Initiative (CCI)
- Donasyon ng organ at tissue
- Diabetes Prevention Program (DPP)
- Health Homes Program (HHP)
- Child Health and Disability Prevention (CDHP)
- Women, Infants and Children Program (WIC)

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

#### Coordinated Care Initiative (CCI)

Ang California Coordinated Care Initiative (CCI) ay kumikilos upang gawing mas mahusay ang pag-aayos ng pangangalaga para sa mga kwalipikado sa dalawa (mga taong kwalipikado sa parehong Medi-Cal at Medicare).

Mayroong dalawang pangunahing bahagi ang CCI:

##### **Cal MediConnect**

Nilalayan ng Cal MediConnect program na gawing mas mahusay ang pagsasaayos ng pangangalaga para sa mga kwalipikado sa dalawa. Pinapayagan nitong magpatala sila sa iisang plano upang pamahalaan ang lahat ng kanilang benepisyo, sa halip na magkaroon ng magkahiwalay na plano ng Medi-Cal at Medicare. Nilalayan din nito ang de-kalidad na pangangalaga na tumutulong sa mga taong manatiling malusog at manatili sa kanilang mga bahay nang matagal hangga't maaari.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

### ***Pinapamahalaang pangmatagalang serbisyo at suporta (Managed long-term services and supports, MLTSS)***

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

Upang matuto pa tungkol sa CCI, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### **Donasyon ng organ at tissue**

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

### **Health Homes Program**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng Health Homes Program (HHP) para sa mga miyembrong may ilang partikular na hindi gumagaling na kondisyon ng kalusugan. Makakatulong ang mga serbisyong ito na isaayos ang mga serbisyo sa kalusugan ng pisikal na pangangatawan, serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, at pangmatagalang serbisyo at suporta (long-term services and supports, LTSS) sa komunidad para sa mga miyembrong may mga hindi gumagaling na kondisyon.

Maaaring makipag-ugnayan sa inyo kung magiging kwalipikado kayo para sa programa. Maaari din kayong tumawag sa Blue Shield Promise, o kausapin ang inyong doktor o kawani ng klinika, upang malaman kung maaari kayong tumanggap ng mga serbisyo ng HHP.

Maaari kayong maging kwalipikado para sa HHP kung:

- Mayroon kayong ilang partikular na hindi gumagaling na kondisyon sa kalusugan. Maaari kayong tumawag sa Blue Shield Promise upang alamin ang mga kondisyong magiging kwalipikado; at



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Natutugunan ninyo ang isa sa sumusunod:
  - Mayroon kayo ng tatlo o higit pa sa mga hindi gumagaling na kondisyon na kwalipikado sa HHP
  - Nanatili kayo sa ospital sa nakalipas na taon
  - Bumisita kayo sa departamentong pang-emergency nang tatlo o higit pang beses sa nakalipas na taon; o
  - Wala kayong lugar na matitirahan.

Hindi kayo kwalipikadong tumanggap ng mga serbisyo ng HHP kung:

- Tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa hospisyo; o
- Naninirahan kayo sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga na mas matagal kaysa sa buwan ng pagpasok at kasunod na buwan.

### ***Mga sinasaklaw na serbisyo ng HHP***

Bibigyan kayo ng HHP ng tagaayos ng pangangalaga at pangkat ng pangangalaga na makikipagtulungan sa inyo at inyong mga provider ng pangangalagang pangkalusugan, gaya ng inyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, case manager at iba pa, upang isaayos ang inyong pangangalaga.

Ang Blue Shield Promise ay nagbibigay ng mga serbisyo ng HHP, na kinabibilangan ng:

- Kumprehensibong pamamahala sa pangangalaga
- Pagsasaayos ng pangangalaga
- Promosyon ukol sa kalusugan
- Kumprehensibong transitional na pangangalaga
- Mga serbisyo ng suporta sa indibidwal at pamilya
- Referral sa komunidad at mga suportang panlipunan

### ***Gastos sa miyembro***

Walang gagastusin ang miyembro para sa mga serbisyo ng HHP.

---

## **Pagsasaayos ng pangangalaga**

Nag-aalok ng mga serbisyo ang Blue Shield Promise upang tulungan kayong isaayos ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan nang wala kayong babayaran. Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan

Maaaring makipag-usap ang mga miyembro ng Blue Shield Promise sa isang Tagapagturo sa Kalusugan na makakatulong sa inyong magtakda ng mga layunin para sa inyong kalusugan. Ang Health Education department ay makakapagbigay ng:

- mga nakasulat na materyal, tulad ng mga brochure tungkol sa kalusugan, upang tulungan kayong matuto pa tungkol sa inyong kalusugan o mga
- referral para sa kondisyon sa mga programa sa wellness, tulad ng mga
- referral sa Programa ng Pagtigil sa Paggamit ng Tabako sa mga libreng klase sa kalusugan at mapagkukunan sa komunidad

Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang makipag-usap sa isang Tagapagturo sa Kalusugan.

---

### Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya

Sumusunod ang Blue Shield of California Promise Health Plan sa mga pagbabago at natutuklasan sa pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng pag-aaral tungkol sa mga bagong paggamot, gamot, pamamaraan at device. Tinatawag naming bagong teknolohiya ang lahat ng ito. Sumusuri at gumagamit kami ng mga siyentipikong ulat at impormasyon mula sa pamahalaan at medikal na espesyalista sa pagpapasya kung sasaklawin namin ang bagong teknolohiya. Maaaring hilingin ng mga miyembro at provider sa Blue Shield of California Promise Health Plan na magsuri ng bagong teknolohiya.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Seksyon 5

# Mga karapatan at responsibilidad

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

---

### Inyong mga karapatan

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroon ng mga karapatang ito:

- Pakitunguhan nang may paggalang, bigyan ng naaangkop na pagsasaalang-alang sa inyong karapatan sa pagkapribado at ang pangangailangang panatilihin ang pagkakumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon.
- Mabigyan ng impormasyon tungkol sa plano at sa mga serbisyo nito, kasama na ang Mga Sinasaklaw na Serbisyo.
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng network ng Blue Shield Promise.
- Makilahok sa pagpapasya tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama na ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Magsabi ng mga karaingan, pasalita o pasulat man, tungkol sa organisasyon o sa natanggap na pangangalaga.
- Tumanggap ng pagsasaayos ng pangangalaga.
- Humiling ng apela ng mga pasya na tanggihan, antalahin o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- Tumanggap ng mga serbisyo ng oral na pagsasalin para sa kanilang wika.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

- Tumanggap ng libreng legal na tulong sa inyong lokal na tanggapan na nagbibigay ng legal na tulong o iba pang grupo.
- Gumawa ng mga maagang direktiba.
- Humiling ng Pagdinig ng Estado, kasama na ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung kailan posibleng magkaroon ng pinabilis na pagdinig.
- Umalis sa pagkakatala kapag hiniling. Kasama sa mga miyembrong maaaring humiling ng pinabilis na pag-aalis sa pagkakatala ang, ngunit hindi limitado sa, mga miyembrong tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Foster Care o Mga Programang Tumutulong sa Pag-ampon at iyong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan.
- Ma-access ang Mga Serbisyon Maaaring Pahintulutan ng Menor de edad.
- Tumanggap ng mga nakasulat na materyal na nagbibigay ng impormasyon sa miyembro sa mga alternatibong format (gaya ng braille, malaking titik, at audio format) kapag hiniling at nang napapanahon na angkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa Seksyon 14182 (b)(12) ng Welfare & Institutions Code.
- Maging malaya sa anumang anyo ng pagpigil o pagkulong na gagamitin bilang paraan ng pamimilit, pagdidisiplina, kaginhawahan o pagganti.
- Tumanggap ng impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kondisyon at kakayahang umunawa.
- Magkaroon ng access at tumanggap ng kopya ng inyong mga medikal na rekord, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa Seksyon 164.524 at 164.526 ng 45 Code of Federal Regulations.
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto kung paano kayo pinapakitunguhan ng Blue Shield Promise, inyong mga provider o ng Estado.
- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Mga Nakapagsasariling Paanakan, Federally Qualified Health Center, Indian Health Service Facility, serbisyo ng kumadrona, Rural Health Center, serbisyo sa sekswal na naipapasang sakit at Serbisyon Pang-emergency sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa batas pederal.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

- Maging malaya sa anumang uri ng paghihiganti kapag nagpapasya tungkol sa inyong pangangalaga.
- Maghintay nang hindi tatagal sa 10 minuto upang makausap ang isang kinatawan ng serbisyo sa customer sa mga normal na oras ng trabaho ng Blue Shield Promise.
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng organisasyon.
- Makilahok sa pagpapasya tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama na ang karapatang tumanggi sa paggamot, at/o manghingi ng pangalawang opinyon.
- Magpasya kung paano ninyo gustong mapangalagaan kung sakaling magkaroon kayo ng nakamamatay na sakit o pinsala.
- Sa isang bukas na pagtalakay sa mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kondisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo.
- Humiling ng apela ng mga pasya na tanggihan, antalahin, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- Tumanggap ng mga libreng serbisyo ng oral na pagsasalin para sa inyong wika.
- Tumanggap ng mga libreng nakasulat na materyal ng plano sa inyong wika.
- Maghain ng karaingan o reklamo kung hindi natugunan ang inyong mga pangangailangan sa wika.
- Tumanggap ng mga libreng karagdagang tulong at serbisyo

---

### Inyong mga responsibilidad

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay mayroon ng mga responsibilidad na ito:

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. May responsibilidad kayong dumating sa inyong mga pagbisita sa tamang oras o tawagan ang tanggapan ng inyong doktor nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong pagbisita upang magkansela o muling magpaiskedyul.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

- Magbigay ng tamang impormasyon at maraming impormasyon hangga't maaari sa lahat ng inyong provider at sa Blue Shield Promise. Responsibilidad ninyong tumanggap ng mga regular na pagpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito.
- Makipag-usap sa inyong doktor tungkol sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, gumawa at sumang-ayon sa mga layunin, gawin ang lahat ng inyong makakaya upang maunawaan ang inyong mga problema sa kalusugan, at sumunod sa mga plano ng paggamot at tagubilin na napagkasunduan ninyo.
- Iulat ang pandaraya sa pangangalagang pangkalusugan o maling gawain sa Blue Shield Promise. Maaari ninyo itong gawin nang hindi ibinibigay ang inyong pangalan sa pamamagitan ng pagtawag sa toll-free na Blue Shield Promise Compliance Helpline sa (800) 400-4889, pag-email sa [PromiseStopFraud@blueshieldca.com](mailto:PromiseStopFraud@blueshieldca.com), o pagtawag sa toll-free na Medi-Cal Fraud and Abuse Hotline ng Department of Health Care Services (DHCS) ng California sa (800) 822-6222.
- Gamitin ang emergency room sa mga sitwasyon ng emergency o ayon sa sinabi ng inyong doktor.

---

### Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

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

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

Kukunin ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Ayon sa batas, dapat ingatan ng Blue Shield Promise ang inyong Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan (Protected Health Information, PHI). Dapat ding ibigay sa inyo ng Blue Shield Promise ang abisong ito. Sinasabi sa inyo ng abisong ito kung paano namin maaaring gamitin at ibahagi ang inyong PHI.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

Sinasabi nito sa inyo ang inyong mga karapatan. Maaaring mayroon kayong karagdagan o mas mahigpit na mga karapatan sa pagkapribado sa ilalim ng batas ng estado.

### **Ano ang “Pinoprotektahang Impormasyong Pangkalusugan”?**

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

### **Paano Namin Pinoprotektahan ang Inyong PHI**

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Personal at Pribado ang Inyong Impormasyon

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

### Mga Pagbabago sa Abisong ito

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

### Paano Namin Maaaring Gamitin at Ibahagi ang Impormasyon Tungkol sa Inyo

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

### Iba Pang Gamit para sa Inyong PHI

Ayon sa batas, maaaring gamitin o ibahagi ng Blue Shield Promise ang ilang PHI:

- Maaaring gamitin ng Blue Shield Promise ang inyong PHI upang suriin ang mga pasya sa pagbabayad o upang alamin kung gaano kahusay na nagbibigay ng pangangalaga ang Blue Shield Promise. Maaari ding ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa mga taong nagbibigay sa inyo ng pangangalagang pangkalusugan, o sa inyong itinalaga.
- Dapat ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong PHI sa pamahalaan ng U.S. kapag sinusuri nito kung gaano kahusay na natutugunan ng Blue Shield Promise ang mga panuntunan sa pagkapribado.
- Maaaring ibahagi ng Blue Shield Promise ang inyong impormasyon sa iba pang grupong tumutulong sa amin sa aming trabaho. Hindi ito gagawin ng Blue Shield Promise maliban kung sumang-ayon ang mga grupong iyon, sa pamamagitan ng pagsulat, na papanatilihin ang pribado ang inyong impormasyon.

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

- Pigilan o kontrolin ang sakit, pinsala o kapansanan
- Mag-ulat ng mga panganganak at pagkamatay
- Mag-ulat ng pang-aabuso o pagpapabaya sa bata
- Mag-ulat ng mga problema sa mga gamot at iba pang produktong pangkalusugan



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

- Sabihin sa mga tao ang tungkol sa mga pag-recall ng produkto
- Sabihin sa isang tao na nanganganib siyang makakuha o magkalat ng isang sakit.

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

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

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

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

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

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

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

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

### **Kailan Kailangan ang Nakasulat na Pahintulot**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Ano ang Inyong Mga Karapatan sa Pagkapribado?

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

Mayroon kayong karapatang hilingin sa amin na makipag-ugnayan sa inyo sa pamamagitan lang ng pagsulat o sa ibang address, post office box, o sa pamamagitan ng pagtawag. Papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng sasagutang form upang sabihin sa amin kung anong gusto ninyo. O, maaaring sagutan ng Blue Shield Promise ang form para sa inyo. Papagbigyan ng Blue Shield Promise ang mga makatwirang kahilingan.

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

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

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

- Kanino ibinahagi ng Blue Shield Promise ang impormasyon



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

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

Tumawag sa Member Services sa (855) 699-5557 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag.

Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Mayroon kayong karapatang humiling ng papel na kopya ng abisong ito. Maaari ninyong makita ang abisong ito sa website ng Blue Shield Promise sa [www.blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal). O, maaari kayong tumawag sa aming Member Services Department sa (855) 699-5557 (TTY: 711).

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

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

Blue Shield of California Promise Health Plan  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego, CA 92108 (855) 699-5557 (TTY: 711)

### **Mga reklamo**

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

#### **Telepono:**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Sa pamamagitan ng pagsulat:***

Sumulat sa Grievance Department o tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang mapadalhan kayo ng form sa karaingan. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang sulat o form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan Member Services  
Grievance Department  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego, CA 92108  
(866) 699-5557 (TTY 711)

### ***Maaari din kayong makipag-ugnayan sa:***

U.S. Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights  
Attention: Regional Manager  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103  
Telepono: (800) 368-1019  
Fax: 1-415-437-8329  
TTY/TDD: 1-800-537-7697  
Email: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

*Mga Miyembro ng Medi-Cal Lang:*

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Gamitin ang Inyong Mga Karapatan Nang Walang Takot**

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

### **Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa**

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

### **Mga Tanong**

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

Blue Shield of California Promise Health Plan  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego, CA 92108 (855) 699-5557 (TTY: 711)

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

Upang makuha ang abisong ito sa iba pang wika (Arabic, Armenian, Chinese, Farsi, Hindi, Hmong, Japanese, Khmer, Korean, Lao, Punjabi, Russian, Spanish, Tagalog, Thai o Vietnamese), malaking titik, audio, o iba pang alternatibong format (kapag hiniling), tumawag sa Member Services Department ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

---

### **Abiso sa mga serbisyong naaangkop sa kultura at wika at pagkapribado ng data**

Ginagamit ng Blue Shield of California Promise Health Plan ang Mga Pambansang Pamantayan para sa Mga Serbisyong Naaangkop sa Kultura at Wika (Culturally and Linguistically Appropriate Services, CLAS) upang matiyak na makukuha ninyo ang pinakamahusay na pangangalaga. Layunin namin ang Mga Pambansang Pamantayan para sa CLAS para sa uri ng pangangalagang ibibigay namin sa inyo. Ang mga layunin ay mga paraan kung paano namin gustong gawing mas mahusay ang inyong pangangalagang pangkalusugan. Ang malaking pokus ng mga Pambansang



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

pamantayan para sa CLAS ay gawing mas patas ang pangangalagang pangkalusugan sa mga komunidad na iba't iba ang pinagmulan tulad ng sa atin. Sinusubukan din ng Blue Shield Promise na bigyan kayo ng pangangalaga at mga serbisyong mauunawaan ng lahat. Gusto naming maramdaman ninyong iginagalang kayo. Gusto naming magbigay ng mga serbisyong tumatakbo nang mahusay at patas.

Natutugunan ng Blue Shield Promise ang Mga Pambansang Pamantayan para sa CLAS:

- tumutugon kami sa iba't ibang paniniwala at kasanayan sa kalusugan batay sa kultura ng aming mga miyembro,
- mayroon kaming mga materyal at serbisyo sa miyembro sa mga wikang gusto ninyo,
- sinusubukan naming gawing mas mahusay ang pagkakaunawa ng lahat sa pangangalagang pangkalusugan, at
- nagsisikap upang matugunan ang inyong mga pangangailangan sa mga materyal para sa miyembro.

Kinukuha at ginagamit ng Blue Shield Promise ang impormasyon ukol sa lahi, etnisidad, at wika tungkol sa mga miyembro at provider. Makakatulong ito sa aming malaman kung may mga pagkakaiba sa kalidad ng pangangalagang nakukuha ng mga miyembro at nagsisikap upang pagbutihin ito. Sinusubukan naming magbigay ng mga serbisyong naaangkop sa mga pangangailangan ng aming mga miyembro batay sa kultura at wika. Ginagawa namin ito upang bawasan ang mga pagkakataong makakakuha ng mas maayos na serbisyo ang ilang miyembro kumpara sa iba.

Sumusunod kami sa mga panuntunan upang makatiyak na ligtas ang data na kukunin namin. Nililimitahan namin ang pag-access at paggamit sa data sa lahi, etnisidad, at wika. Sinasabi ng mga panuntunan kung sino sa Blue Shield Promise ang maaaring gumamit sa data, at kung paano maaaring i-access ang pisikal at electronic na data. Hindi namin ginagamit ang data sa lahi, etnisidad, o wika upang tukuyin ang aming mga rate o magpasya kung sasaklawin ang mga benepisyo ng isang miyembro o hindi.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

Nakikinig ang Blue Shield Promise sa aming mga miyembro. Malaking bahagi ito ng pagtugon sa CLAS. Mayroon kaming mga materyal at serbisyo para sa miyembro sa mga wikang gusto ninyo. Gumawa kami ng komite na magsusuri sa CLAS, ang mga miyembro ng Blue Shield Promise na kasama sa komite ay nagsusuri at nagpapahusay sa ating pag-usad. Upang matuto pa tungkol sa kanila, mangyaring tumawag sa (855) 699-5557. Hilinging makausap ang Quality Department. Upang matuto pa, bisitahin ang <https://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>.

---

### Abiso tungkol sa mga batas

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

---

### Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad

Kung minsan, kinakailangang bayaran muna ng ibang tao ang mga serbisyong ibinigay sa inyo ng Blue Shield Promise. Halimbawa, kung nasangkot kayo sa isang aksidente sa kotse o kung napinsala kayo sa trabaho, kinakailangang magbayad muna ang insurance o Workers Compensation.

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

- Personal Injury Program sa <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Workers Compensation Recovery Program sa <http://dhcs.ca.gov/WC>

Upang matuto pa, tumawag sa (916) 445-9891.

---



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Mga karapatan at responsibilidad

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

Dapat kayong mag-apply para sa at panatilihin ang ibang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) na available sa inyo nang libre o isang saklaw na binabayaran ng estado. Kung hindi kayo mag-a-apply para sa o papanatilihin ang OHC na walang bayad o binabayaran ng estado, tatanggihan o ihihinto ang inyong mga benepisyo at/o pagiging kwalipikado sa Medi-Cal. Kung hindi ninyo agad na iuulat ang mga pagbabago sa inyong OHC, at dahil dito, nakatanggap kayo ng mga benepisyo ng Medi-Cal kung saan hindi kayo kwalipikado, maaaring kailanganin ninyong ibalik ang bayad sa DHCS.

---

### Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian

Dapat kunin ng programa ng Medi-Cal ang bayad mula sa mga ari-arian ng isang partikular na namatay na miyembro ng Medi-Cal mula sa mga ginawang pagbabayad, kasama na ang mga premium ng pinapamahalaang pangangalaga, serbisyo ng pasilidad ng pangangalaga, serbisyo sa bahay at komunidad, at mga nauugnay na serbisyo sa ospital at gamot na kailangan ng reseta na ibinigay sa namatay na miyembro ng Medi-Cal sa o pagkatapos ng ika-55 kaarawan ng miyembro. Kung ang namatay na miyembro ay walang iniwang ari-arian o walang pagmamay-ari kapag namatay siya, walang magiging pagkakautang.

Upang matuto pa tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian, tumawag sa (916) 650-0490. O kumuha ng legal na payo.

---

### Abiso ng Pagkilos

Papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA) anumang oras sa tuwing tatanggihan, aantalahin, wawakasan, o babaguhin ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya ng plano, maaari kayong maghain ng apela anumang oras sa Blue Shield Promise.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Seksyon 6

# Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

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

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

Dapat ay makipag-ugnayan muna kayo palagi sa Member Services ng Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Tumawag sa amin sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema.

Maaari kayong maghain ng karaingan anumang oras. Maaaring iapela ang lahat ng pasya sa karaingan.

Kung hindi pa rin nalulutas ang inyong karaingan o apela, o hindi kayo masaya sa resulta, maaari kayong tumawag sa California Department of Managed Health Care (DMHC) sa 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891).

Maaari ding makatulong ang Medi-Cal Managed Care Ombudsman ng California Department of Health Care Services (DHCS). Maaari silang tumulong kung nagkakaproblema kayo sa pagsali, paglipat o pag-alis sa isang planong



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

pangkalusugan. Maaari din silang tumulong kung lumipat kayo ng tirahan at nahihirapang ipalipat ang inyong Medi-Cal sa bago ninyong county. Maaari kayong tumawag sa Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:00 p.m. sa 1-888-452-8609.

Maaari din kayong maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging kwalipikado ng inyong county tungkol sa inyong pagiging kwalipikado sa Medi-Cal. Kung hindi kayo nakakatiyak kung kanino ninyo maaaring ihain ang inyong karaingan, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Upang mag-ulat ng maling impormasyon tungkol sa inyong insurance sa kalusugan, mangyaring tumawag sa Medi-Cal Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m., sa (800) 541-5555.

---

### Mga reklamo

Ang reklamo (o karaingan) ay kapag mayroon kayong problema o hindi kayo nasiyahan sa mga serbisyong natatanggap ninyo mula sa Blue Shield Promise o sa isang provider. Walang limitasyon sa oras sa paghahain ng reklamo.

Maaari kayong maghain ng reklamo sa amin anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat o online:

#### **Telepono:**

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

#### **Koreo:**

- Sumulat sa Grievance Department, o tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang mapadalhan kayo ng form sa karaingan. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang surat o form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan  
Grievance Department  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego, CA 92108



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

- Manghingi at sagutan ang form sa pagrereklamo sa tanggapan ng inyong provider.

### **Online:**

Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal) upang magsumite ng online na form sa karaingan.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong reklamo, papadalhan namin kayo ng liham na nagpapaalam sa inyo na natanggap namin ito. Sa loob ng 30 araw, papadalhan namin kayo ng isa pang liham na nagsasabi sa inyo kung paano namin nilutas ang inyong problema. Kung tatawag kayo sa Blue Shield Promise tungkol sa karaingang hindi tungkol sa saklaw sa pangangalagang pangkalusugan, medikal na pangangailangan, o pang-eksperimento o pansiyasat na paggamot, at nalutas ang inyong karaingan sa pagtatapos ng susunod na araw ng trabaho, maaaring hindi kayo makatanggap ng sulat.

Kung gusto ninyong gumawa kami ng mabilis na pagpapasya dahil ang panahong gugugulin sa paglutas sa inyong reklamo ay maaaring maglagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa amin sa (855) 699-5557 (TTY 711). Gagawa kami ng pasya sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo.

---

## **Mga apela**

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

Dapat kayong maghain ng apela sa loob ng 60 araw sa kalendaryo simula sa petsang nasa NOA na natanggap ninyo. Kung kasalukuyan kayong kumukuha ng paggamot at gusto ninyong magpatuloy sa pagkuha ng paggamot, dapat kayong humiling ng apela sa loob ng 10 araw sa kalendaryo mula sa petsa kung kailan naihatid sa inyo ang NOA, o bago ang petsa na sinasabi ng Blue Shield Promise na ihihinto ang mga serbisyo. Kapag hiniling ninyo ang apela, pakisabi sa amin na gusto ninyong ipagpatuloy ang pagtanggap ng mga serbisyo.

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

### **Telepono:**

Tumawag sa Grievance Department ng Blue Shield Promise sa (866) 820-6009 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number sa planong pangkalusugan, inyong pangalan at ang dahilan ng inyong apela.

### **Koreo:**

- Sumulat sa Grievance Department o tumawag sa Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang mapadalhan kayo ng form ng apela. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang dahilan ng inyong apela. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang surat o form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan  
Grievance Department  
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300  
San Diego, CA 92108

- Manghingi at sagutan ang form ng apela sa tanggapan ng inyong provider.

### **Online:**

Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal) upang magsumite ng online na form ng apela.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong apela, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

Kung gusto ninyo o ng inyong doktor na gumawa kami ng mabilis na pagpapasya dahil ang panahong gugugulin sa paglutas sa inyong apela ay maaaring maglagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Gagawa kami ng pasya sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong apela.

---

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

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

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

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

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

Ang mga seksyon sa ibaba ay may higit pang impormasyon tungkol sa kung paano humiling ng Pagdinig ng Estado o IMR.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Maaari kayong makakuha kaagad ng IMR nang hindi muna naghahain ng apela. Ganito ang mangyayari sa mga kaso kung saan nasa matinding panganib ang inyong kalusugan.

Ganito humiling ng isang IMR. Ang terminong “karaingan” ay para sa “mga reklamo” at “mga apela”:

Pananagutan ng California Department of Managed Health Care ang pangangasiwa sa mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung may karaingan kayo laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat ninyo munang tawagan ang inyong planong pangkalusugan sa **(855) 699-5557** at gamitin ang proseso sa karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Kahit gamitin ang paraan ng paghahain ng karaingan na ito, hindi kayo pagbabawalang gamitin ang anumang potensyal na legal na karapatan o remedyong maaari ninyong magamit. Kung kailangan ninyo ng tulong sa isang karaingan na kinasasangkutan ng isang emergency, sa isang karaingan na hindi kasiya-siyang nalutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang karaingan na hindi pa nalulutas sa loob ng mahigit 30 araw, maaari kayong tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari din kayong maging kwalipikado para sa isang Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Kung kwalipikado kayo para sa IMR, magbibigay ang proseso ng IMR ng walang kinikilingang pagsusuri sa mga pagpapasyang medikal na ginawa ng isang planong pangkalusugan na may kaugnayan sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga pagpapasya sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o pansiyasat at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding toll-free na numero ng telepono **(1-888-466-2219)** at linya ng TDD **(1-877-688-9891)** ang



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

departamento para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento **www.dmhc.ca.gov** ay may mga form sa pagrereklamo, form ng aplikasyon sa IMR, at tagubilin online.

---

### Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong ng mga tao mula sa DSS. Tutulong ang isang hukom na lutasin ang inyong problema. Maaari lang kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung naghain na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo masaya sa pasya o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw, at hindi kayo humiling ng IMR.

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

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

#### **Telepono:**

Makipag-ugnayan sa Public Response Unit ng DSS. Tumawag sa 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).

#### **Koreo:**

Sagutan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela. Ipadala ito sa:

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

---

### **Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso**

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

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

### **Telepono:**

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

### **Koreo:**

Sumulat sa

Blue Shield of California Promise Health Plan  
601 Potrero Grande Drive,  
Monterey Park, CA 91755-7430

email [PromiseStopFraud@blueshieldca.com](mailto:PromiseStopFraud@blueshieldca.com)

Maaari kayong manatiling anonymous o isama ang inyong impormasyon sa pakikipag-ugnayan. Susuriin ng SIU ang lahat ng ulat at maaari itong makipag-ugnayan kung kinakailangan ng karagdagang impormasyon.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong ulat, matutulungan namin kayo. Maaari namin kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Seksyon 7

# Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

### Mahahalagang numero ng telepono

| Blue Shield of California Promise Health Plan |                          |
|-----------------------------------------------|--------------------------|
| Member Services                               | (855) 699-5557 (TTY 711) |
| 24 na Oras na Nurse Advice Line               | (800) 609-4166           |
| Compliance Helpline                           | (800) 400-4889           |

| Mga Mapagkukunan ng Pamahalaan                                     |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Impormasyon sa Americans with Disabilities Act (ADA)               | (800) 514-0301 (Boses)<br>(800) 514-0383 (TDD)<br>(619) 528-4000 |
| Child Health and Disability Prevention (CHDP)                      | (619) 692-8808                                                   |
| California State Department of Health Services (DHCS)              | (916) 445-4171                                                   |
| Tanggapan ng Ombudsman ng Pinamamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal | (888) 452-8609                                                   |
| Mga Serbisyo sa Benepisyaryo ng Denti-Cal                          | (800) 322-6384                                                   |
| California Department of Social Services (CDSS)                    | (800) 952-5253                                                   |
| Department of Managed Health Care (DMHC)                           | (888) 466-2219<br>TDD: (877) 688-9891                            |



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll-free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

| Mga Mapagkukunan ng Pamahalaan |                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Health Care Options            | English (800) 430-4263<br>Arabic (800) 576-6881<br>Spanish (800) 430-3003<br>Tagalog (800) 576-6890<br>Vietnamese (800) 430-8008<br>TTY: (800) 430-7077 |

### Mga salitang dapat malaman

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

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

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

**Certified Nurse Midwife (CNM):** Isang indibidwal na may lisensya bilang isang Rehistradong Nurse at na-certify bilang nurse midwife ng California Board of Registered Nursing. Pinapahintulutan ang isang certified nurse midwife na pamahalaan ang mga kaso ng normal na panganganak.

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

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

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

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

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

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

**System ng Kalusugan na Isinaayos ng County (County Organized Health System, COHS):** Isang lokal na agency na ginawa ng isang lupon ng mga supervisor ng county upang makipagkontrata sa programa ng Medi-Cal. Pipili ang mga nakatalang tumatanggap ng kanilang provider ng pangangalagang pangkalusugan mula sa lahat ng provider ng COHS.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

**Copayment:** Bayad na ibinibigay ninyo, sa pangkalahatan sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng insurer.

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

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

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

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

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

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

**Maaga at pana-panahong pag-screen, pag-diagnose at paggamot (Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT):** Ang mga serbisyo ng EPSDT ay benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang tumulong na panatilihin silang malusog. Dapat matanggap ng mga miyembro ang mga tamang pagpapatingin sa kalusugan para sa kanilang edad at mga naaangkop na pag-screen upang maagang malaman ang mga problema sa kalusugan at magamot ang mga sakit.

**Pang-emergency na kondisyong medikal:** Isang kondisyong medikal o kondisyon ng isip na may mga malalang sintomas, gaya ng paghilab ng tiyan (pumunta sa kahulugan sa itaas) o matinding pananakit, na maaaring asahan ng ordinaryong taong may makatuwirang kaalaman sa kalusugan at gamot na kung hindi kayo makakakuha ng agarang medikal na pangangalaga ay:



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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

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

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

**Mga serbisyon hindi kasama:** Mga serbisyon hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise; mga serbisyon hindi saklaw.

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

**Mga Nakapagsasariling Paanakan (Freestanding Birth Center, FBC):** Mga pasilidad ng kalusugan kung saan pinaplanong isagawa ang panganganak malayo sa tirahan ng buntis na babae na may lisensya o kaya naman ay inaprubahan ng estado na magbigay ng mga pangangalaga para sa prenatal na paghilab ng tiyan at panganganak o postpartum na pangangalaga at iba pang ambulatory na serbisyo na kasama sa plano. Hindi mga ospital ang mga pasilidad na ito.

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

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### Mga uri ng mga provider ng pangangalagang pangkalusugan:

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

- Ang psychologist ay isang taong gumagamot sa mga isyu sa kalusugan ng isip ngunit hindi nagrereseta ng mga gamot.
- Ang rehistradong nurse ay isang nurse na may mas maraming pagsasanay kaysa sa lisensyadong bokasyonal na nurse at mayroong lisensya na gawin ang ilang partikular na gawain kasama ng inyong doktor.
- Ang respiratory therapist ay isang provider na tumutulong sa inyo sa inyong paghinga.
- Ang speech pathologist ay isang provider na tumutulong sa inyo sa inyong pagsasalita.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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

**Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan):** Ang medikal na kinakailangang pangangalaga ay mahahalagang serbisyo na makatuwiran at nagpoprotekta sa buhay. Kinakailangan ang pangangalagang ito upang maiwasan ng mga pasyente ang pagkakaroon ng malalang sakit o kapansanan. Binabawasan ng pangangalagang ito ang matinding pananakit sa pamamagitan ng paggamot sa sakit, karamdaman o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa isang sakit o kondisyon sa pisikal na pangangatawan o isip, kasama na ang mga problema sa paggamit ng bawal na gamot, gaya ng itinakda sa Seksyon 1396d(r) ng Pamagat 42 ng United States Code.

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

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

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

**Mga serbisyo ng midwife:** Prenatal, intrapartum, at postpartum na pangangalaga, kasama na ang pangangalagang pagpapalano ng pamilya para sa nanay at agarang pangangalaga para sa bagong silang na sanggol, na ibibigay ng mga certified nurse midwife (CNM) at lisensyadong midwife (LM).



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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

**Serbisyong hindi saklaw:** Isang serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.

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

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

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

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

**Ibang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC):** Tumutukoy ang ibang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) sa pribadong insurance sa kalusugan. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang mga planong medikal, para sa ngipin, paningin, pamilya at/o mga supplemental na plano ng Medicare (Part C at D).

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

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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

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

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

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

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

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

**Plano:** Pumunta sa “Plano ng pinapamahalaang pangangalaga.”



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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

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

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

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

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

**Pangunahing pangangalaga:** Pumunta sa “Karaniwang pangangalaga.”

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Ang inyong PCP ay maaaring isang:

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

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

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

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

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

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

**Kwalipikadong provider:** Doktor na kwalipikado sa lugar ng pagsasanay na naaangkop upang gamutin ang inyong kondisyon.



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

**Reconstructive surgery:** Operasyon upang iwasto o ayusin ang mga abnormal na istruktura ng katawan upang pagandahin ang paggana o gumawa ng normal na hitsura hanggang posible. Ang mga abnormal na istruktura ng katawan ay iyong dulot ng congenital na depekto, mga abnormalidad sa paglaki, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.

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

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

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

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

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

**Lugar ng serbisyo:** San Diego County, ang heyograpikong lugar na pinagseserbisuhan ng Blue Shield Promise.

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

### **Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip:**

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 7 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

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

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



Tumawag sa Member Services ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tumawag sa California Relay Line sa 711. Bisitahin ang Blue Shield Promise online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).