

# Ebidensya ng Saklaw

Handbook ng Miyembro



Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay isang independiyenteng lisensyado ng Blue Shield

Medi-Cal

San Diego County | 2022

Medi\_21\_184\_SD\_10142021



Promise Health Plan

# Handbook ng Miyembro

---

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa  
inyong mga benepisyo

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

2022 San Diego

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay isang  
independiyenteng lisensyado ng Blue Shield Association.



---

# Iba pang wika at format

---

## Iba pang wika

Makukuha ninyo ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang materyal ng plano sa iba pang wika nang wala kayong kailangang bayaran. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Walang bayad ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang matuto pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at mga serbisyo ng pagsasalin.

---

## Iba pang format

Makukuha ninyo ang impormasyong ito sa iba pang format, tulad ng braille, malaking titik na may 20-point na font, audio, at mga naa-access na electronic na format nang wala kayong kailangang bayaran. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Walang bayad ang tawag.



---

Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa

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

## Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng nakasulat at pasalitang pagsasalin mula sa isang kwalipikadong interpreter, sa loob ng 24 na oras, nang libre. Hindi ninyo kailangang gawing interpreter ang isang kapamilya o kaibigan. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban na lang kung isa itong emergency. Available sa inyo ang mga serbisyo sa interpreter, wika, at kultura nang wala kayong kailangang bayaran. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa wika o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Walang bayad ang tawag.

**PAUNAWA:** Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY: 711). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille at malaking titik. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

الشعار بالعربية **(Arabic)** يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (855) 699-5557 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ (855) 699-5557 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (855) 699-5557 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված Նյութեր: Չանգահարեք (855) 699-5557 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### **ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (855) 699-5557 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (855) 699-5557 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 (855) 699-5557 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (855) 699-5557 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (855) 699-5557 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (855) 699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (855) 699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (855) 699-5557 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (855) 699-5557 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は (855) 699-5557 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(855) 699-5557 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (855) 699-5557 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (855) 699-5557 (TTY: 711) 번으로문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ (855) 699-5557 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນ ອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ (855) 699-5557 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (855) 699-5557 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (855) 699-5557 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (855) 699-5557 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (855) 699-5557 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (855) 699-5557 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями,



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (855) 699-5557 (линия TTY:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (855) 699-5557 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (855) 699-5557 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (855) 699-5557 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (855) 699-5557 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (855) 699-5557 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (855) 699-5557 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (855) 699-5557 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (855) 699-5557 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa  
[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

Salamat sa pagsali sa 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 buo. Makakatulong ito sa inyong maunawaan at magamit ang inyong mga benepisyo at serbisyo. Ipinapaliwanag din nito ang inyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Kung mayroon kayong mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, tiyaking babasahin ninyo ang lahat ng seksyong naaangkop sa inyo.

Tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagbubunyag ang Handbook ng Miyembro na ito. Isa itong buod ng mga panuntunan at patakaran ng Blue Shield Promise at nakabatay sa kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at ng Department of Health Care Services (DHCS). Kung gusto ninyo ng higit pang impormasyon, tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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 humiling, nang wala kayong babayaran, ng isang kopya ng mga hindi proprietaryong klinikal at administratibong patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise, o kung paano i-access ang impormasyong ito, sa website ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## **Makipag-ugnayan sa amin**

Narito ang Blue Shield Promise para tumulong. Kung mayroon kayong mga tanong, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Narito 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 Promise  
Blue Shield of California Promise Health Plan  
601 Potrero Grande Drive  
Monterey Park, CA 91755-7430



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa  
[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# Talaan ng mga nilalaman

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Iba pang wika at format .....</b>                                                 | <b>3</b>  |
| Iba pang wika .....                                                                  | 3         |
| Iba pang format .....                                                                | 3         |
| Mga serbisyo ng interpreter .....                                                    | 4         |
| <b>Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise! .....</b>                            | <b>10</b> |
| Handbook ng Miyembro .....                                                           | 10        |
| Makipag-ugnayan sa amin .....                                                        | 11        |
| <b>Talaan ng mga nilalaman.....</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>1. Pagsisimula bilang isang miyembro .....</b>                                    | <b>15</b> |
| Paano humingi ng tulong .....                                                        | 15        |
| Sino ang maaaring maging miyembro .....                                              | 16        |
| Mga identification (ID) card .....                                                   | 16        |
| <b>2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan .....</b>                              | <b>18</b> |
| Pangalahatang-ideya sa planong pangkalusugan .....                                   | 18        |
| Paano gumagana ang inyong plano .....                                                | 20        |
| Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan.....                                         | 20        |
| Mga mag-aaral sa kolehiyo na lilipat sa bagong county o sa labas ng California ..... | 21        |
| Pagpapatuloy ng pangangalaga .....                                                   | 22        |
| Mga gastos .....                                                                     | 25        |
| <b>3. Paano makakuha ng pangangalaga .....</b>                                       | <b>29</b> |
| Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan .....                        | 29        |
| Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP) ...                | 30        |
| Network ng provider .....                                                            | 34        |
| Mga appointment.....                                                                 | 41        |
| Pagpunta sa inyong appointment .....                                                 | 42        |
| Pagkakansela at pagpapalit ng iskedyul.....                                          | 42        |



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Pagbabayad .....                                                                                                             | 42        |
| Mga referral .....                                                                                                           | 44        |
| Paunang pag-apruba (paunang pahintulot) .....                                                                                | 45        |
| Mga pangalawang opinyon.....                                                                                                 | 47        |
| Sensitibong pangangalaga .....                                                                                               | 48        |
| Agarang pangangalaga .....                                                                                                   | 50        |
| Pangangalagang pang-emergency.....                                                                                           | 51        |
| Nurse advice line .....                                                                                                      | 53        |
| Mga maagang direktiba .....                                                                                                  | 53        |
| Donasyon ng organ at tissue .....                                                                                            | 54        |
| <b>4. Mga benepisyo at serbisyo .....</b>                                                                                    | <b>55</b> |
| Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan .....                                                                     | 55        |
| Mga benepisyo ng Medi-Cal na sinasaklaw ng Blue Shield Promise .....                                                         | 58        |
| Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise .....                                                     | 78        |
| Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal.....                                                                               | 82        |
| Mga serbisyong hindi ninyo makukuha sa pamamagitan ng Blue Shield Promise o Medi-Cal .....                                   | 88        |
| Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya .....                                                                      | 88        |
| <b>5. Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan .....</b>                                                        | <b>89</b> |
| Mga pediatric na serbisyo (Mga batang wala pang 21 taong gulang).....                                                        | 89        |
| Mga pagsusuri sa kalusugan at pangangalagang pang-iwas sa sakit habang walang sakit ang bata .....                           | 90        |
| Pagsusuri para sa lead poisoning sa dugo .....                                                                               | 92        |
| Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan.....                              | 92        |
| Mga pagsusuri sa ngipin.....                                                                                                 | 92        |
| <b>6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema.....</b>                                                                         | <b>95</b> |
| Mga reklamo.....                                                                                                             | 96        |
| Mga apela.....                                                                                                               | 97        |
| Ano ang dapat gawin kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasya sa apela.....                                                     | 99        |
| Mga Reklamo at Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Reviews, IMR) sa Department of Managed Health Care ..... | 100       |
| Mga Pagdinig ng Estado .....                                                                                                 | 102       |
| Pandaraya, pag-aaksaya at pang-aabuso .....                                                                                  | 103       |



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
 Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
 Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa  
[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

|                                                                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>7. Mga karapatan at responsibilidad .....</b>                                                                   | <b>105</b> |
| Inyong mga karapatan .....                                                                                         | 105        |
| Inyong mga responsibilidad .....                                                                                   | 107        |
| Abiso laban sa diskriminasyon .....                                                                                | 108        |
| Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro.....                                                              | 110        |
| Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado .....                                                                       | 111        |
| Abiso tungkol sa mga batas .....                                                                                   | 120        |
| Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala ..... | 120        |
| Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian.....                                                           | 121        |
| Abiso ng Pagkilos .....                                                                                            | 122        |
| <b>8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman.....</b>                                                   | <b>123</b> |
| Mahahalagang numero ng telepono .....                                                                              | 123        |
| Mga salitang dapat malaman .....                                                                                   | 124        |



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
 Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
 Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa  
[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 1. Pagsisimula bilang isang miyembro

---

## Paano humingi ng tulong

Gusto ng Blue Shield Promise 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!

## Mga serbisyo sa miyembro

Narito ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise upang tulungan kayo. Magagawa ng Blue Shield Promise na:

- Sagutin ang mga tanong tungkol sa inyong planong pangkalusugan at mga sinasaklaw na serbisyo
- Tulungan kayong pumili o magpalit ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Sabihin sa inyo kung saan kukunin ang pangangalagang kailangan ninyo
- Tulungan kayong makakuha ng mga serbisyo ng interpreter kung hindi kayo nagsasalita ng wikang Ingles
- Tulungan kayong makakuha ng impormasyon sa iba pang wika at format
- Tulungan kayo sa problemang hindi ninyo malutas

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise mula Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Walang bayad ang tawag. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na maghihintay kayo nang wala pang 10 minuto kapag tumatawag.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Sino ang maaaring maging miyembro

Kwalipikado kayo para sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo sa Medi-Cal at nakatira sa San Diego County. Tawagan ang Health and Human Services Agency ng San Diego County sa (866) 262-9881 para matuto pa. Maaaring kwalipikado rin kayo sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security dahil tumatanggap kayo ng SSI/SSP.

Para sa mga tanong tungkol sa pagpapatala, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O bumisita sa <http://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 Transitional Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng inyong county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o tumawag sa Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

## Mga identification (ID) card

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakakuha kayo ng ID card sa Blue Shield Promise. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at ang inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal, na ipinadala sa inyo ng Estado ng California kapag kukuha kayo ng anumang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta. Dapat ay dala-dala ninyo ang lahat ng card para sa kalusugan sa lahat ng panahon. Narito ang mga halimbawang BIC at ID card sa Blue Shield Promise upang ipakita sa inyo kung ano ang magiging hitsura ng ID card ninyo:

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Promise Health Plan |                                                                                                                                                                                                                                        | <a href="http://www.blueshieldca.com/promise">www.blueshieldca.com/promise</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Member:</b> <JOHN DOE><br><b>Member ID:</b> <AAA123456789>                                         |                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Customer Care</b> (800) 605-2556 (TTY: 711)<br><b>Provider Services</b> (800) 468-9935<br><b>Transportation</b> (800) 433-2178<br><b>Nurse Help Line</b> (800) 609-4166<br><b>Behavioral Health</b> (800) 765-9701 (TTY: 711)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>CIN:</b> <12345678G><br><b>Health Plan Group #</b> E0001001<br><b>Effective Date:</b> <MM/DD/YYYY> | <Variable Information Line 1><br><Variable Information Line 2><br><PCP Name Line 1><br><PCP Name Line 2><br><PCP Phone Number><br><PCP Address Line 1 (1234 Street)><br><PCP Address Line 2 (City, ST),><br><PCP Address Line 3 (Zip)> | <small>         This member has limited benefits outside of the plan service area and outside of California. <b>Providers:</b> This card is for identification purposes only, and does not prove eligibility for services. Routine medical care is provided solely through Blue Shield of California Promise Health Plan providers. Please file all claims with your local BCBS licensee in whose service area the member received services. <b>CA Providers:</b> Call Provider Customer Services to obtain medical and hospital admission prior authorization to avoid reduced or non-payment.<br/>         Blue Shield of California Promise Health Plan is liable for EMERGENCY care provided to eligible members by contracted and non-contracted providers. If the member is in need of EMERGENCY care please provide the care and notify Blue Shield of California Promise Health Plan as soon as possible. Non-emergency services rendered after the medical screening examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization payment.<br/>         Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association.       </small> |

Kung hindi ninyo makukuha ang inyong ID card sa Blue Shield Promise sa loob ng ilang linggo mula sa petsa ng inyong pagpapatala, o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong card, tawagan kaagad ang Pangangalaga sa Customer. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng bagong card nang wala kayong kailangang bayaran. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

---

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

Ang Blue Shield Promise ay ang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa County ng San Diego: 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 Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise upang malaman pa ang tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ninyo ito magagamit. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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

Kapag nagpatala kayo sa Blue Shield Promise, papadalhan namin kayo ng ID card sa loob ng dalawang linggo mula sa petsa ng inyong pagpapatala. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at ang inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal kapag kukuha kayo ng anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta.

Kakailanganing i-renew ang inyong saklaw ng Medi-Cal kada taon. Kung hindi ma-renew ng lokal na tanggapan ng inyong county ang inyong saklaw ng Medi-Cal gamit ang mga electronic na mapagkukunan, padadalhan kayo ng county ng isang form sa pag-renew ng Medi-Cal. Kumpletuhin ang form na ito at ibalik ito sa lokal na ahensya ng inyong county para sa mga serbisyo sa tao. Maaari ninyong ibalik ang inyong impormasyon online, sa personal, o sa pamamagitan ng telepono o iba pang electronic na paraan kung available sa inyong county.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Maaari ninyong hilingin na tapusin ang inyong saklaw sa Blue Shield Promise at pumili ng ibang planong pangkalusugan anumang oras. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plano, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O bumisita sa <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> Maaari din ninyong hilinging tapusin ang inyong Medi-Cal.

Ang Blue Shield Promise ay ang planong pangkalusugan para sa mga miyembro ng Medi-Cal sa San Diego. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Maaaring magwakas ang pagiging karapat-dapat sa Blue Shield Promise kung totoo ang alinman sa mga sumusunod:

- Permanente na kayong aalis sa County ng San Diego
- Nasa bilangguan o kulungan kayo
- Wala na kayong Medi-Cal
- Kung magiging karapat-dapat kayo para sa isang programa ng waiver na nag-aatas sa inyo na magpatala sa FFS Medi-Cal.

Kung mawala ang inyong saklaw ng Medi-Cal sa Blue Shield Promise, maaari pa rin kayong maging karapat-dapat para sa saklaw ng May Bayad na Serbisyo (Fee-for-Service, FFS) na Medi-Cal. Kung hindi kayo sigurado kung sinasaklaw pa rin kayo ng Blue Shield Promise, mangyaring tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### **Mga espesyal na pagsasaalang-alang para sa mga American Indian sa pinapamahalaang pangangalaga**

Ang mga American Indian ay may karapatang hindi magpatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal, o maaaring umalis sa kanilang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal at bumalik sa FFS Medi-Cal anumang oras at sa anumang dahilan.

Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa Indian Health Care Provider (IHCP). 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. Para sa impormasyon tungkol sa pagpapatala at pag-aalis sa pakakatala, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

## Paano gumagana ang inyong plano

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga na nakakontra sa DHCS. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa mga doktor, ospital, at iba pang provider ng pangangalagang pangkalusugan sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise upang makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan sa inyo bilang miyembro. Habang isa kayong miyembro ng Blue Shield Promise, maaari kayong maging karapat-dapat na makakuha ng ilang karagdagang serbisyong ibinigay sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Kasama sa mga ito ang mga outpatient na reseta, hindi inireresetang gamot, at ilang medikal na supply sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal Rx.

Sasabihin sa inyo ng Pangangalaga sa Customer kung paano gumagana ang Blue Shield Promise, paano makukuha ang pangangalagang kailangan ninyo, paano mag-iskedyul ng mga appointment sa provider sa loob ng mga karaniwang oras ng pag-access, paano humiling ng mga walang bayad na serbisyo sa pagsasalin, at paano malalaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo sa transportasyon.

Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Online din kayong makakahanap ng impormasyon ng serbisyo sa miyembro 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 sa inyong county kung saan nakatira anumang oras. Tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) 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 hanggang 30 araw para maproseso ang inyong kahilingang umalis sa Blue Shield Promise at magpatala sa ibang plano sa inyong county kung walang isyu sa kahilingan. Upang malaman ang katayuan ng inyong kahilingan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kasama sa mga miyembrong 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, at mga miyembrong nakatala na sa Medicare o ibang Medi-Cal o komersyal na plano ng pinapamahalaang pangangalaga.

Maaari ninyong personal na hilingin ang pag-aalis sa Blue Shield Promise sa lokal na tanggapan ng inyong county para sa mga serbisyo sa kalusugan at tao. Hanapin ang inyong lokal na tanggapan sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Kapag pinalitan ninyo ang inyong Plano, makakakuha kayo ng bagong ID card at Handbook ng Miyembro.

---

## Mga mag-aaral sa kolehiyo na lilipat sa bagong county o sa labas ng California

Kung lilipat kayo ng bagong county sa California upang pumasok sa kolehiyo, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga sa inyong bagong county. Available ang mga serbisyong pang-emergency at agarang pangangalaga sa lahat ng nagpatala sa Medi-Cal sa buong estado sa alinmang county sila nakatira. Ang karaniwang pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit ay sinasaklaw lang sa county kung saan kayo nakatira.

Kung nakatala kayo sa Medi-Cal at papasok sa kolehiyo sa ibang county sa California, hindi ninyo kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon.

Kapag pansamantala kayong umalis sa bahay upang pumunta sa kolehiyo sa isa pang county sa California, mayroon kayong magagamit na dalawang opsyon. Maaari ninyong:

- Abisuhan ang Ahensya para sa Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao (Health & Human Services Agency) ng County ng San Diego na pansamantala kayong lilipat 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. Piliin ito kung gusto ninyong kumuha ng karaniwang pangangalaga o pangangalagang pang-iwas sa sakit sa inyong bagong county. Maaaring kailanganin ninyong magpalit ng mga planong pangkalusugan kung hindi pinapatakbo ang Blue Shield Promise sa county kung saan kayo papasok sa kolehiyo. Para sa mga tanong



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

at upang maiwasan ang anumang pagkaantala sa pagpapatala sa bagong planong pangkalusugan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

### O

- Piliing hindi palitan ang inyong planong pangkalusugan kapag pansamantala kayong lilipat upang pumasok sa kolehiyo sa ibang county. Mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga lang ang maa-access ninyo sa bagong county para sa ilang kondisyon. Upang matuto pa, pumunta sa Kabanata 3, “Paano makakuha ng pangangalaga.” 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 tagapagtaguyod ng sambahayan.

Kung pansamantala kayong aalis sa California upang pumasok sa kolehiyo sa ibang estado at gusto ninyong panatilihin ang inyong saklaw ng Medi-Cal, makipag-ugnayan sa inyong eligibility worker sa Ahensya para sa Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao (Health & Human Services Agency) ng County ng San Diego. Hangga’t karapat-dapat kayo, sasaklawin ng Medi-Cal ang mga serbisyong pang-emergency at agarang pangangalaga sa ibang estado. Sasaklawin din namin ang mga pangangalagang pang-emergency na magresulta sa pagpapaospital sa Canada at Mexico kung maaaprubahan ang serbisyo at natutugunan ng doktor at ng ospital ang mga panuntunan ng Medi-Cal. Ang mga serbisyo sa karaniwang pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit, kasama ang mga inireresetang gamot, ay hindi sinasaklaw sa labas ng California. Kung gusto ninyo ng Medicaid sa ibang estado, kakailanganin ninyong mag-apply sa estadong iyon. Hindi kayo magiging karapat-dapat para sa Medi-Cal, at hindi babayaran ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalagang pangkalusugan.

---

## Pagpapatuloy ng pangangalaga

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makukuha ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Sa ilang sitwasyon, maaari kayong magpatingin sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Ito ay tinatawag na pagpapatuloy ng pangangalaga. Tawagan ang Blue Shield Promise at sabihin sa amin kung kailangan ninyong magpatingin sa isang provider na wala sa network. Sasabihin namin sa inyo kung mayroon kayong



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

pagpapatuloy ng pangangalaga. Magagamit ninyo ang pagpapatuloy ng pangangalaga, sa loob ng hanggang 12 buwan, o higit pa sa ilang sitwasyon, kung totoo ang lahat ng sumusunod:

- Mayroon kayong tuluy-tuloy na ugnayan sa provider na hindi pasok sa plano, bago ang pagpapatala sa Blue Shield Promise
- Ang provider na hindi pasok sa plano ay handang makipagtulungan sa Blue Shield Promise at sumasang-ayon sa mga kinakailangan ng Blue Shield Promise
- Nagpatingin kayo sa provider na hindi pasok sa plano nang kahit na isang beses sa loob ng labindalawang (12) buwan bago ang inyong pagpapatala sa Blue Shield Promise para sa isang pagpatingin na hindi pang-emergency
- Nagpatingin kayo sa provider na hindi pasok sa plano nang kahit na isang beses sa loob ng anim (6) na buwan bago ang paglipat ng mga serbisyo sa Blue Shield Promise mula sa isang Sentro ng Rehiyon
- Ang Blue Shield Promise ay walang nakadokumentong alalahanin sa kalidad ng pangangalaga sa provider na hindi pasok sa plano

Kung ang inyong mga provider ay hindi sasali sa network ng Blue Shield Promise sa pagtatapos ng 12 buwan, hindi sumasang-ayon sa mga rate sa pagbabayad ng Blue Shield Promise, o hindi nakakatugon sa mga kinakailangan sa kalidad ng pangangalaga, kakailanganin ninyong lumipat sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise o tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang talakayin ang inyong mga opsyon.

### **Mga provider na umalis sa Blue Shield Promise o provider na hindi pasok sa plano**

Kung ginagamot kayo ng isang provider para sa ilang partikular na kondisyon sa kalusugan na hindi provider ng Blue Shield Promise o kung huminto ang inyong provider sa pakikipagtulungan sa Blue Shield Promise, maaari kayong patuloy na makakuha ng mga serbisyo mula sa provider na iyon. Isa itong iba pang uri ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Kasama sa mga serbisyong ibinibigay ng Blue Shield Promise para sa pagpapatuloy ng pangangalaga ang, ngunit hindi limitado sa:

- Mga malalang kondisyon (isang medikal na isyung nangangailangan ng mabilis na atensyon) – hangga't umiiral ang kondisyon.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

- Ang mga hindi gumagaling na kondisyon ng katawan at pag-uugali (isang medikal na isyung mayroon kayo sa loob ng mahabang panahon) – sa loob ng tagal ng panahon na kinakailangan upang tapusin ang kurso ng paggamot at upang mag-ayos ng ligtas na paglilipat sa isang bagong doktor sa network ng Blue Shield Promise .
- Pagbubuntis – sa panahon ng pagbubuntis at agarang postpartum.
- Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip
- Pag-aalaga sa bagong silang na sanggol sa pagitan ng kapanganakan at edad na 36 na buwan hanggang 12 buwan mula sa petsa ng pagsisimula ng saklaw o petsa kung kailan matatapos ang kontrata ng provider sa Blue Shield Promise.
- Karamdamang nagtatanging sa buhay (isang nakakamatay na medikal na isyu) – hangga’t umiiral ang karamdaman. Ang pagkumpleto ng mga sinasaklaw na serbisyo ay maaaring lumampas sa labindalawang (12) buwan mula sa panahon kung kailan huminto ang provider sa pakikipagtulungan sa Blue Shield Promise.
- Pagsasagawa ng isang operasyon o iba pang medikal na pamamaraan mula sa isang provider na hindi pasok sa plano hangga’t ito ay sinasaklaw, medikal na kinakailangan, at pinapahintulutan ng Blue Shield Promise bilang bahagi ng isang nakadokumentong kurso ng paggamot, at inirekomenda at naidokumento ng provider – operasyon o ibang medikal na pamamaraang magaganap sa loob ng 180 araw mula sa petsa ng pagwawakas ng kontrata ng provider o 180 araw mula sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng saklaw ng isang bagong miyembro.

Para sa iba pang kondisyong maaaring maging kwalipikado, makipag-ugnayan sa Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise.

Kung ang provider na hindi pasok sa plano ay hindi handang magpatuloy sa pagbibigay ng mga serbisyo, hindi sumasang-ayon sa pagbabayad, o sa iba pang tuntunin para sa pagbibigay ng pangangalaga, hindi kayo makakatanggap ng tuluy-tuloy na pangangalaga mula sa provider. Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711) para sa tulong sa pagpili ng nakakontratang provider upang magpatuloy sa inyong pangangalaga o kung mayroon kayong anumang tanong o problema sa pagtanggap ng mga sinasaklaw na serbisyo mula sa isang provider na hindi na bahagi ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Ang Blue Shield Promise ay hindi kinakailangang magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Medi-Cal, matibay na kagamitang medikal, transportasyon, iba pang ancillary na serbisyo at mga carved-out na provider ng serbisyo. Upang matuto pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at mga kwalipikasyon sa pagiging karapat-dapat, at upang malaman ang lahat ng available na serbisyo, tawagan ang Pangangalaga sa Customer.

---

## Mga gastos

### Mga gastos ng miyembro

Pinaglilingkuran ng Blue Shield Promise ang mga taong kwalipikado para sa Medi-Cal. Sa karamihan ng mga kaso, **hindi** kinakailangang magbayad ng mga miyembro ng Blue Shield Promise para sa mga sinasaklaw na serbisyo, premium, o deductible. Ang mga miyembrong nakatala sa California Children's Health Insurance Program (CCHIP) sa Santa Clara, San Francisco at San Mateo county, at ang mga miyembro sa Programa ng Medi-Cal para sa Mga Pamilya ay maaaring magkaroon ng buwanang premium at mga copayment. Maliban sa pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba mula sa Blue Shield Promise bago kayo magpatingin sa provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba at pupunta kayo sa isang provider na wala sa network para sa pangangalaga na hindi pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, o sensitibong pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network. Para sa listahan ng mga sinasaklaw na serbisyo, puntahan ang "Mga benepisyo at serbisyo."

### Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at bahagi sa gastos

Maaaring kailanganin ninyong magbayad ng bahagi sa gastos bawat buwan para sa inyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Nakadepende ang halaga ng inyong bahagi sa gastos sa inyong kita at mga mapagkukunan. Bawat buwan ay magbabayad kayo ng inyong mga sariling medikal na bayarin, kasama ang, ngunit hindi limitado sa mga pagsingil sa Pinapamahalaang Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (Managed Long Term Services and Support, MLTSS), hanggang sa maging katumbas ng inyong bahagi sa gastos ang halaga na binayaran ninyo. Pagkatapos noon, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangmatagalang pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi kayo sasaklawin ng Blue Shield Promise hanggang sa mabayaran



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ninyo ang kabuuan ng inyong bahagi sa gastos sa pangmatagalang pangangalaga para sa buwan.

### **Paano binabayaran ang isang provider**

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

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

### **Mga programa sa insentibo ng provider:**

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

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

Upang matuto pa tungkol sa mga programang ito, tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa **(855) 699-5557** (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Ang mga sinasaklaw na serbisyo ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para mga bayarin sa mga serbisyo sa suporta, copay, o bayarin sa pagpaparehistro para sa isang sinasaklaw na serbisyo, huwag bayaran ang pagsingil. Tawagan kaagad ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### Paghiling sa Blue Shield Promise na bayaran kayo para sa mga gastusin

Kung binayaran ninyo ang mga serbisyong natanggap na ninyo at gusto ninyong i-reimburse kayo (bayaran kayo) ng Blue Shield Promise, dapat ninyong matugunan ang **lahat** ng sumusunod na kondisyon:

- Ang serbisyong natanggap ninyo ay isang sinasaklaw na serbisyo na responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran. Hindi kayo ire-reimburse ng Blue Shield Promise para sa isang serbisyo na hindi sinasaklaw ng Medi-Cal o Blue Shield Promise.
- Natanggap ninyo ang sinasaklaw na serbisyo pagkatapos ninyong maging karapat-dapat na miyembro ng Blue Shield Promise.
- Hihilingin ninyong mabayaran sa loob ng isang taon mula sa petsa kung kailan ninyo natanggap ang sinasaklaw na serbisyo.
- Magbibigay kayo ng katibayan na binayaran ninyo ang sinasaklaw na serbisyo, tulad ng detalyadong resibo mula sa provider.
- Natanggap ninyo ang sinasaklaw na serbisyo mula sa isang provider na nakatala sa Medi-Cal sa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangang matugunan ang kondisyong ito kung nakatanggap kayo ng mga serbisyong pang-emergency, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyong pinapahintulutan ng Medi-Cal na isagawa ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba.
- Kung karaniwang nangangailangan ng paunang pag-apruba ang sinasaklaw na serbisyo, magbibigay kayo ng katibayan mula sa provider na nagpapakita ng medikal na pangangailangan para sa sinasaklaw na serbisyo.

Sasabihin sa inyo ng Blue Shield Promise ang pagpapasya nito upang i-reimburse kayo sa isang liham na tinatawag na Abiso ng Pagkilos. Kung natutugunan ninyo ang lahat ng kondisyon sa itaas, dapat kayong bayaran ng provider na nakatala sa Medi-Cal para sa buong halagang binayaran ninyo. Kung tatanggi ang provider na bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise para sa buong halagang binayaran ninyo. Kung ang provider ay nakatala sa Medi-Cal, ngunit wala sa network ng Blue Shield Promise at



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

tatangging bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise, ngunit hanggang sa halaga lang na babayaran ng FFS Medi-Cal. Babayaran kayo ng Blue Shield Promise para sa buong halaga mula sa sariling bulsa para sa mga serbisyong pang-emergency, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o ibang serbisyong pinapahintulutan ng Medi-Cal na ibigay ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba. Kung hindi ninyo matutugunan ang isa sa mga kondisyon sa itaas, hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise .

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Humiling at tumanggap kayo ng mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Medi-Cal, tulad ng mga serbisyong pampaganda.
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang Bahagi sa Gastos ng Medi-Cal.
- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo.
- Hiniling ninyong mabayaran kayo para sa mga co-pay para sa mga resetang sinasaklaw ng inyong Medicare Part D plan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 3. Paano makakuha ng pangangalaga

## Pagkuha ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan

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

Maaari kayong magsimulang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng pagkakaroon ng bisa ng inyong pagpapatala. Palaging dalhin ang inyong ID card sa Blue Shield Promise, Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal, at anupamang card ng insurance sa kalusugan. Huwag kailanman ipagamit sa ibang tao ang inyong BIC o ID card sa Blue Shield Promise.

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

Maaari kayong pumili ng iisang PCP o iba't ibang PCP para sa lahat ng miyembro ng pamilya sa Blue Shield Promise, hangga't available ang PCP.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung hindi ninyo makukuha ang pangangalagang kailangan ninyo mula sa isang kalahok na provider sa network ng Blue Shield Promise, dapat hilingin ng inyong PCP ang pag-apruba ng Blue Shield Promise na ipadala kayo sa isang wala sa network na provider. Tinatawag itong referral. Hindi ninyo kailangan ng pag-apruba upang pumunta sa isang wala sa network na provider upang makakuha ng mga sensitibong serbisyo na inilalarawan sa ilalim ng heading na “Sensitibong pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

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

**Ang mga benepisyo sa parmasya ay pinapangasiwaan na ngayon sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal Rx program. Upang matuto pa, basahin ang seksyong “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa Kabanata 4.**

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

Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos magpatala sa Blue Shield Promise. Depende sa inyong edad at kasarian, maaari kayong pumili ng general practitioner, OB/GYN, family practitioner, internist, o pediatrician bilang inyong provider ng pangunahing pangangalaga (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. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, o kung mayroon kayong iba pang insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na ninyo kailangang pumili ng PCP.

Maaari kayong pumili ng Indian Health Care Provider (IHCP), Federally Qualified Health Center (FQHC), o Rural Health Clinic (RHC) bilang inyong PCP. Depende sa uri ng provider, maaari kayong pumili ng isang PCP para sa inyong buong pamilya na mga miyembro ng Blue Shield Promise, hangga’t available ang PCP.

Tandaan: Maaaring pumili ang mga American Indian ng isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na wala sa network ng Blue Shield Promise ang IHCP.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos magpatala, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung itatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong magpapalit, 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 isang espesyalista kung kailangan ninyo nito
- Magsasaayos ng pangangalaga sa ospital kung kailangan ninyo ito

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

Online ninyong makikita ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Ilang bagay na dapat isipin kapag pumipili ng PCP:

- Pinapangalagaan ba ng PCP ang mga bata?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang klinika na gusto kong gamitin?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking bahay, trabaho, o paaralan ng aking mga anak?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking tirahan at madali bang makarating sa tanggapan ng PCP?
- Nagsasalita ba ang mga doktor at kawani sa aking wika?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang ospital na gusto ko?
- Nagbibigay ba ang PCP ng mga serbisyong maaaring kailanganin ko?
- Tumutugma ba ang mga oras ng tanggapan ng PCP sa aking iskedyul?

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

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa IHA, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

#### **Karaniwang pangangalaga**

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang pangangalagang pang-iwas sa sakit, na tinatawag ding wellness o pangangalaga para maging malusog. Nakakatulong itong manatili kayong malusog at ilayo kayo sa pagkakasakit. Kasama sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga regular na pagpapatingin at edukasyon sa kalusugan at pagpapayo. Makakatanggap ang mga bata ng mga lubos na kinakailangang maagang serbisyong pang-iwas sa sakit gaya ng pag-screen sa pandinig at paningin, mga pagtatasa ng mga proseso ng pag-unlad, at higit pang serbisyong inirerekomenda ng mga alituntunin ng Bright Futures ng mga pediatrician. 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 “Mga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

benepisyo at serbisyo” at “Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan” sa handbook na ito.

**Ang lahat ng provider ng Blue Shield Promise ay maaaring gumamit ng mga tulong at serbisyo upang makipag-ugnayan sa mga taong may mga kapansanan. Maaari rin silang makipag-ugnayan sa inyo sa ibang wika o format. Sabihin sa inyong provider o sa Blue Shield Promise kung ano ang kailangan ninyo.**

---

## Network ng provider

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

Tandaan: Maaaring pumili ang mga American Indian ng isang IHCP bilang kanilang PCP, kahit na wala sa network ng Blue Shield Promise ang IHCP.

Kung ang inyong provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng sinasaklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga pagtutol hinggil sa moralidad, basahin ang seksyong “Pagtutol hinggil sa moralidad” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, maaari niya kayong tulungan na maghanap ng isa pang provider na magbibigay sa inyo ng mga serbisyong kailangan ninyo. Matutulungan din kayo ng Blue Shield Promise na maghanap ng provider na magsasagawa ng serbisyo.

## Mga nasa network na provider

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

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga provider sa network, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Online din kayong makakahanap ng Direktoryo ng Provider sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal). Upang makakuha ng kopya ng Listahan ng



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Gamot na Nasa Kontrata, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711). O bumisita sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

Maliban sa pangangalagang pang-emergency o sensitibong pangangalaga, dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba mula sa Blue Shield Promise bago kayo magpatingin sa provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba at pupunta kayo sa isang provider na wala sa network para sa pangangalaga na hindi pangangalagang pang-emergency o sensitibong pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network.

#### **Mga wala sa network na provider na nasa 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 wala sa network na provider. Kung kailangan ninyo ng mga sinasaklaw na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, maaari ninyong makuha ang mga ito sa labas ng network nang wala kayong babayaran hangga't medikal na kinakailangan ang mga ito at hindi available sa network.

Maaari mag-apruba ang Blue Shield Promise ng referral sa isang wala sa network na provider kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan ninyo, o kung napakalayo ng mga ito sa inyong bahay. Kung bibigyan namin kayo ng referral sa isang wala sa network na provider, kami ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

Dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago kayo magpatingin sa isang wala sa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise maliban sa pangangalagang pang-emergency at sensitibong pangangalaga. Para sa agarang pangangalaga sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, dapat kayong magpatingin sa isang nasa network na provider ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba upang makakuha ng agarang pangangalaga mula sa isang nasa network na provider. Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa agarang pangangalagang makukuha ninyo sa wala sa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, at sensitibong pangangalaga, pumunta sa mga heading na iyon sa kabanatang ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Tandaan: Kung isa kayong American Indian, maaari kayong makakuha ng pangangalaga sa isang IHCP sa labas ng aming network ng provider nang walang referral.

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

#### Wala sa lugar ng serbisyo

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

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

Kung magbabayad kayo para sa mga serbisyong pang-emergency na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na bayaran kayo. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan.

Kung kayo ay nasa ibang Estado, kasama ang mga teritoryo ng US (American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, at US Virgin Islands), sinasaklaw kayo para sa pangangalagang pang-emergency, ngunit hindi lahat ng ospital at doktor ay tumatanggap ng Medicaid (Medicaid ang tawag sa Medi-Cal sa iba pang Estado). Kung kailangan ninyo ng pangangalagang pang-emergency sa labas ng California, sabihin sa doktor sa ospital o emergency room na mayroon kayong Medi-Cal at isa kayong miyembro ng Blue Shield Promise sa lalong madaling panahon. Hilingin sa ospital na gumawa ng mga kopya ng inyong ID card sa Blue Shield Promise. Sabihin sa ospital at mga doktor na singilin ang Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para sa mga serbisyong natanggap ninyo sa ibang Estado, tawagan kaagad ang Blue Shield Promise. Makikipagtulungan kami sa ospital at/o doktor upang iayos na ang Blue Shield Promise ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung kayo ay nasa labas ng California at may pangangailangang pang-emergency na punan ang mga outpatient na inireresetang gamot, ipatawag sa parmasya ang Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 para sa tulong.

Tandaan: Maaaring kumuha ang mga American Indian ng mga serbisyo sa mga wala sa network na IHCP.

Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan para sa isang kondisyong medikal na karapat-dapat sa California Children's Services (CCS) at walang CCS-paneled specialist ang Blue Shield Promise sa network na makakapagbigay ng pangangalagang kailangan ninyo, maaari kayong pumunta sa isang provider sa labas ng network ng provider nang wala kayong babayaran. Upang matuto pa tungkol sa programa ng CCS, basahin ang kabanatang Mga Benepisyo at Serbisyo ng handbook na ito.

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa lugar ng serbisyo na pangangalaga, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan at gusto ninyo ng tulong mula sa isang kinatawan, tawagan ang 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 Nakatalagang Modelong MCP**

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

Nangangahulugan ito na ire-refer kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista at serbisyong nauugnay sa kanyang grupong medikal, IPA, o sa Blue Shield Promise. Kung nagpapatingin na kayo sa isang espesyalista, kausapin ang inyong PCP o tawagan ang Pangangalaga sa Customer ng Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711). Tutulungan kayo ng Pangangalaga sa Customer na magpatingin sa provider na iyon kung karapat-dapat kayo para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Mga doktor

Pipili kayo ng inyong doktor na magiging provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) ninyo mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Dapat ay isang nasa network na provider ang doktor na pipiliin ninyo. 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).

Kung pipili kayo ng bagong doktor, dapat din kayong tumawag para matiyak na tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.

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

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

Tandaan, kung hindi kayo pipili ng PCP, ang Blue Shield Promise ang pipili para sa inyo. Kayo ang lubos na nakakaalam sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, kaya pinakamainam kung kayo ang pipili. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, o kung mayroon kayong iba pang insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na 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.

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 isang ospital na ginagamit ng inyong PCP at nasa network ng provider ng Blue Shield Promise. Nakalista sa Direktoryo ng Provider ang mga ospital na nasa network ng Blue Shield Promise. Dapat mayroong paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga pagpasok sa ospital, maliban sa mga emergency.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://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 makapagbigay ng mga karaniwan at pang-iwas sa sakit na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng referral mula sa inyong PCP upang makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

## Direktoryo ng Provider

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

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang mga ospital, PCP, espesyalista, nurse practitioner, nurse midwife, physician assistant, provider ng pagpapalano ng pamilya, Federally Qualified Health Center (FQHC), provider ng outpatient na kalusugan ng isip, pinapamahalaang pangmatagalang serbisyo at suporta (managed long-term services and supports, MLTSS), Freestanding Birth Center (FBC), Indian Health Care Provider (IHCP), at Rural Health Clinic (RHC).

Ang Direktoryo ng Provider ay mayroong mga detalye ng nasa network na provider ng Blue Shield Promise tulad ng mga pangalan, espesyalidad, address, numero ng telepono, oras ng trabaho, at wikang sinasalita. Sinasabi nito kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang provider. Ibinibigay rin nito ang antas ng pisikal na accessibility para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga hawakan, at banyo na may malalaking pinto at mga hawakan. Kung gusto ninyo ng impormasyon tungkol sa edukasyon, pagsasanay, at sertipikasyon ng board ng isang doktor, mangyaring tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Makikita ninyo ang online na Direktoryo ng Provider 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).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Makakakita kayo ng listahan ng mga parmasyang nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Parmasya ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Maaari din kayong maghanap ng parmasyang malapit sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711). Napapanahong access sa pangangalaga**

Ang inyong provider ay dapat mag-alok sa inyo ng appointment sa loob ng mga time frame na nakalista sa ibaba.

Kung minsan, hindi problema ang paghihintay nang mas matagal para sa pangangalaga. Maaari kayong bigyan ng inyong provider ng mas matagal na oras ng paghihintay kung hindi ito makakasama sa inyong kalusugan. Dapat itala sa inyong rekord na hindi makakasama sa inyong kalusugan ang mas matagal na oras ng paghihintay.

| Uri ng appointment                                                                                                                                                              | Dapat kayong 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 (karaniwan) appointment para sa pangunahing pangangalaga                                                                                                      | 10 araw ng trabaho                               |
| Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangangalaga ng espesyalista                                                                                                  | 15 araw ng trabaho                               |
| Mga hindi agarang (karaniwan) appointment sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)                                                                                       | 10 araw ng trabaho                               |
| Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa mga ancillary (pansuporta) 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                                        |



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Tagal o layo ng paglalakbay papunta sa pangangalaga

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

Kung hindi kayo mabibigyan ng Blue Shield Promise ng pangangalaga batay sa mga pamantayang ito sa tagal o layo ng paglalakbay, maaaring aprubahan ng DHCS ang ibang pamantayan, na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Para sa mga pamantayan sa tagal o layo ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira, bisitahin ang [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 provider, at malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo, tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711). Matutulungan nila kayong maghanap ng pangangalaga mula sa provider na mas malapit sa inyo. Kung hindi makakahanap ang Blue Shield Promise ng pangangalagang mula sa mas malapit na provider para sa inyo, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon para makapunta kayo sa inyong provider, kahit malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo. Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga provider na parmasya, mangyaring tawagan ang Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711).

Itinuturing itong malayo kung hindi kayo makakapunta sa provider na iyon batay sa mga pamantayan ng Blue Shield Promise sa tagal o layo ng paglalakbay para sa inyong county, anuman ang pamantayan sa alternatibong access na maaaring gamitin ng Blue Shield Promise para sa inyong ZIP Code.

---

## 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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Dalhin ang inyong BIC at ID card sa Blue Shield Promise sa appointment ninyo.
- Humingi ng transportasyon papunta sa inyong appointment, kung kinakailangan
- Humingi ng tulong sa wika o mga serbisyo ng pagsasalin, kung kinakailangan
- Dumating sa tamang oras para sa inyong appointment, at dumating nang ilang minutong mas maaga upang makapag-sign in, makasagot ng mga form, at makasagot ng anumang tanong na maaaring mayroon ang inyong PCP
- 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.

---

## Pagpunta sa inyong appointment

Kung wala kayong paraan upang pumunta sa at bumalik mula sa inyong mga serbisyo at appointment sa pangangalagang pangkalusugan, maaari kaming tumulong na magayos ng transportasyon para sa inyo. Available ang tulong sa transportasyon para sa mga serbisyo at appointment na hindi nauugnay sa mga serbisyong pang-emergency, at maaari kayong makakuha ng libreng pagsakay. Ang serbisyong ito, na tinatawag na medikal na transportasyon, ay **hindi** para sa mga emergency. Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911**.

Pumunta sa seksyong “Mga benepisyo sa transportasyon” para sa higit pang impormasyon.

---

## Pagkakansela at pagpapalit ng iskedyul

Kung hindi kayo makakarating sa inyong appointment, tumawag kaagad sa tanggapan ng inyong PCP. Hihilingin sa inyo ng karamihan sa mga doktor na tumawag 24 na oras (1 araw ng trabaho) bago ang inyong appointment kung kailangan ninyong magkansela. Kung paulit-ulit ninyong hindi mapupuntahan ang inyong mga appointment, maaaring hindi na kayo gustong matingnan ng inyong doktor bilang pasyente.

---

## Pagbabayad

**Hindi** ninyo kakailanganing magbayad para sa mga sinasaklaw na serbisyo. Kadalasan, hindi kayo makakatanggap ng pagsingil mula sa isang provider. Dapat



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ninyong ipakita ang inyong ID card sa Blue Shield Promise at ang inyong BIC sa Medi-Cal kapag kukuha kayo ng anumang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta upang malaman ng inyong provider kung sino ang sisingilin. 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). Kung makakuha kayo ng pagsingil para sa mga reseta, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711). O bumisita sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. 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. Dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago kayo magpatingin sa isang wala sa network na provider, maliban sa pangangalagang pang-emergency o sensitibong pangangalaga at agarang pangangalaga (na nasa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise ).

Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba, 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 wala sa network na provider nang libre hangga't medikal na kinakailangan, hindi available sa network, at paunang inaprubahan ng Blue Shield Promise. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa pangangalagang pang-emergency, agarang pangangalaga, at sensitibong pangangalaga, pumunta sa mga heading na iyon sa kabanatang ito.

Kung makakakuha kayo ng pagsingil o hiniling sa inyo na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Kung babayaran ninyo ang pagsingil, kakailanganin ninyong sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagsulat kung bakit kinailangan ninyong magbayad para sa item o serbisyo at magsumite ng katibayan ng pagbabayad at impormasyong nagpapakita na isinagawa ang mga serbisyo. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong mga dokumento at magpapasya ito kung maibabalik sa inyo ang pera. Para sa mga tanong, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Kung makakatanggap kayo ng mga serbisyo sa sistema ng Veterans Affairs o ng hindi sinasaklaw o hindi pinapahintulatang serbisyo na natanggap sa labas ng California, maaaring maging responsibilidad ninyo ang pagbabayad.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Humiling at tumanggap kayo ng mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Medi-Cal tulad ng mga serbisyong pampaganda.
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang Bahagi sa Gastos ng Medi-Cal.
- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo.
- Hiniling ninyong mabayaran kayo para sa mga co-pay para sa mga resetang sinasaklaw ng inyong Medicare Part D plan.

---

## Mga referral

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

Kabilang sa iba pang serbisyo na maaaring mangailangan ng referral ang mga pamamaraang ginagawa sa tanggapan, X-ray, pagsusuri sa laboratoryo, 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 hangga't sa tingin niya ay kailangan ninyo ng paggamot.

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

Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang referral o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa referral ng Blue Shield Promise tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Hindi ninyo kailangan ng referral para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagbisita sa Obstetrics/Gynecology (OB/GYN)
- Mga pagbisita para sa pangangalagang agaran o pang-emergency



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Pagpapalano ng pamilya (upang matuto pa, tawagan ang Tanggapan ng Impormasyon ng Pagpapalano ng Pamilya at Serbisyo ng Referral sa 1-800-942-1054)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyong chiropractic (maaaring kailangan ng referral kapag ibinigay ng mga FQHC, RHC, at IHCP na wala sa network)
- Paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip

Hindi ito kumpletong listahan. Mangyaring magtanong sa inyong PCP o tawagan ang Pangangalaga sa Customer tungkol sa mga serbisyong hindi nangangailangan ng referral.

Maaari ring makakuha ang mga menor de edad ng ilang partikular na outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip, sensitibong serbisyo, at serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot nang walang pahintulot ng magulang. Para sa higit pang impormasyon, basahin ang “Mga serbisyo sa pahintulot ng menor de edad” at “Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot” sa handbook na ito.

**Handa nang huminto sa paninigarilyo? Tumawag sa English: 1-800-300-8086 o Spanish: 1-800-600-8191 upang malaman kung paano. O pumunta sa [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**

---

## Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

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

Ang mga Medikal na Kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon.

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

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyonang wala sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, kung hindi emergency o agaran
- Outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga sa isang pasilidad ng pag-aalaga
- Mga espesyal na paggamot
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency. Ang mga serbisyo ng ambulansya para sa emergency ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba.

Sa ilalim ng Seksyon 1367.01(h)(1) ng Health and Safety Code, magpapasya ang Blue Shield Promise sa mga karaniwang paunang pag-apruba (mga paunang pahintulot) sa loob ng 5 araw ng trabaho pagkatanggap ng Blue Shield Promise sa impormasyong makatuwirang kinakailangan upang makapagpasya.

Para sa mga kahilingan kung saan ipinapahayag ng provider o tinutukoy ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang timeframe ay maaaring lubhang magdulot ng panganib sa inyong buhay, kalusugan, o sa kakayahan ninyong makamit, mapanatili, o maibalik ang mabuting kondisyon, magsasagawa ang Blue Shield Promise ng pinabilis (mabilis) na pasya sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Magbibigay kaagad sa inyo ng abiso ang Blue Shield Promise ayon sa kinakailangan ng kondisyon ng inyong kalusugan at hindi ito lalampas ng 72 oras pagkatanggap sa kahilingan para sa mga serbisyo.

Ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ay sinusuri ng klinikal o medikal na kawani, tulad ng mga doktor, nars, at pharmacist.

**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.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Hindi ninyo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pangangalagang pang-emergency, kahit na ito ay wala sa network at wala sa inyong lugar ng serbisyo. Kasama rito ang labor at panganganak kung buntis kayo. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga sensitibong serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya, mga serbisyo sa HIV/AIDS, at mga outpatient na pagpapalaglag.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

---

## Mga pangalawang opinyon

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

Kung gusto ninyong makakuha ng pangalawang opinyon, ire-refer namin kayo sa isang kwalipikadong nasa network na provider na maaaring magbigay sa inyo ng pangalawang opinyon. Para sa tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa pangalawang opinyon kung hihilingin ninyo ito o ng inyong nasa network na provider at kukunin ninyo ang pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng pahintulot mula sa Blue Shield Promise upang kumuha ng pangalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Gayunpaman, kung kailangan ninyo ng referral, matutulungan kayo ng inyong nasa network na provider na makakuha ng referral para sa pangalawang opinyon kung kailangan ninyo nito.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung tatanggihan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan para sa pangalawang opinyon, maaari kayong maghain ng karaingan. Upang matuto pa tungkol sa mga karaingan, pumunta sa heading na “Mga Reklamo” sa Kabanatang may pamagat na “Pag-uulat at Paglutas ng Mga Problema” sa handbook na ito.

---

## Sensitibong pangangalaga

### Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad

Makukuha lang ninyo ang mga sumusunod na serbisyo nang walang pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga kung kayo ay 12 taong gulang o mas matanda:

- Outpatient na pangangalaga sa kalusugan ng isip para sa (mga menor de edad na 12 taong gulang o mas matanda):
  - Sekswal na pag-atake (walang mas mababang limitasyon sa edad)
  - Incest
  - Pisikal na pag-atake
  - Pang-aabuso sa bata
  - Kapag naiisip ninyong saktan ang inyong sarili o ang ibang tao (mga menor de edad na 12 taong gulang o mas matanda)
- Pag-iwas/pagsusuri/paggamot ng HIV/AIDS
- Pag-iwas/pagsusuri/paggamot ng mga sekswal na naipapasang impeksyon
- Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot (mga menor de edad na 12 taong gulang o mas matanda). Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang “Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot” sa handbook na ito.

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

- Pagbubuntis
- Pagpapalano ng pamilya/pagkontrol sa pagbubuntis (kasama ang sterilization)
- Mga serbisyo sa pagpapalaglag

Para sa pagsusuri para sa pagbubuntis, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, pagkontrol sa pagbubuntis, o serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon, hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise ang doktor o klinika. Maaari kayong pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa mga ito para sa mga ganitong serbisyo nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

---



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Ang mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa sensitibong pangangalaga ay maaaring hindi saklawin. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga ganitong serbisyo, o para sa tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kasama ang transportasyon), maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (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 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

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

Bilang isang nasa hustong gulang (18 taong gulang o mas matanda), maaaring ayaw ninyong pumunta sa inyong PCP para sa sensitibo o pribadong pangangalaga. Kung gayon, maaari kayong pumili ng sinumang doktor o alinmang klinika para sa mga sumusunod na uri ng pangangalaga:

- Pagpapalano ng pamilya at pagkontrol sa pagbubuntis (kasama ang sterilization)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa pagbubuntis
- Pag-iwas at pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot ng mga sekswal na naipapasang impeksyon
- Pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga outpatient na serbisyo sa pagpapalaglag

Hindi kinakailangang bahagi ng network ng Blue Shield Promise ang doktor o klinika. Maaari kayong pumili ng anumang provider at pumunta sa mga ito nang walang referral o paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito. Ang mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa sensitibong pangangalaga ay maaaring hindi saklawin. Para sa tulong sa paghahanap ng doktor o klinikang nagbibigay ng mga ganitong serbisyo, o para sa tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kasama ang transportasyon), maaari kayong tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari din ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Pagtutol hinggil sa moralidad

Ang ilang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa ilang sinasaklaw na serbisyo. Nangangahulugan itong mayroon silang karapatang **hindi** ialok ang ilang sinasaklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon batay sa moralidad sa mga serbisyong ito. 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.

**Hindi ibinibigay ng ilang ospital at iba pang provider ang isa o higit pa sa mga sumusunod na serbisyo na maaaring sinasaklaw sa ilalim ng inyong kontrata sa plano at maaaring kailanganin ninyo o ng miyembro ng inyong pamilya:**

- Pagpaplano ng pamilya;
- Mga serbisyong pangontra sa pagbubuntis, kasama ang pang-emergency na pangontra sa pagbubuntis;
- Sterilization, kasama ang tubal ligation sa panahon ng paghilab ng tiyan at panganganak;
- Mga paggamot sa pagkabaog;
- Pagpapalaglag.

**Dapat kayong makakuha ng higit pang impormasyon bago kayo magpatala.**

**Tawagan ang gusto ninyong doktor, grupong medikal, asosasyon ng hiwalay na pagsasanay (independent practice association), o klinika, o tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) upang matiyak na makukuha ninyo ang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo.**

Makukuha ang mga serbisyong ito at dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na kayo o ang miyembro ng inyong pamilya ay makakapagpatingin sa isang provider o maa-admit sa isang ospital na magsasagawa ng mga sinasaklaw na serbisyo. Tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) kung mayroon kayong mga tanong o kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng provider.

---

## Agarang pangangalaga

**Hindi** para sa emergency o nakakamatay na kondisyon ang agarang pangangalaga.

Para ito sa mga serbisyong kailangan ninyo upang makaiwas sa malubhang pinsala sa inyong kalusugan na dulot ng biglaang sakit, pinsala, o kumplikasyon ng kondisyong mayroon kayo. Ang karamihan sa mga appointment para sa agarang pangangalaga ay



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at makukuha sa loob ng 48 oras mula sa paghiling ninyo ng appointment. Kung nangangailangan ng paunang pag-apruba ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan ninyo, aalukin kayo ng appointment sa loob ng 96 na oras mula sa paghiling ninyo.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matagawan ang inyong PCP, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). O maaari 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, upang malaman ang antas ng pangangalagang pinakamainam para sa inyo.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Ang mga pangangailangan para sa agarang pangangalaga ay maaaring para sa sipon, pananakit ng lalamunan, lagnat, pananakit ng tainga, napilay na kalamnan, o mga serbisyo sa pagbubuntis. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa kalusugan ng isip, tawagan ang inyong planong pangkalusugan ng isip ng county o Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711). Maaari ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan ng isip ng county o ang inyong Behavioral Health Organization ng Blue Shield Promise anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang makita online ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county, bisitahin ang <http://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. May karapatan kayong gamitin ang anumang ospital o iba pang setting para sa pangangalagang pang-emergency, kasama ang Canada at Mexico. Hindi sinasaklaw ang pangangalagang pang-emergency at iba pang pangangalaga sa iba pang bansa.

Ang pangangalagang pang-emergency ay para sa mga nakakamatay na kondisyong medikal. Ang pangangalagang ito ay para sa isang sakit o pinsala na maaaring asahan ng karaniwang 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, mailalagay ninyo



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

sa matinding panganib ang inyong kalusugan (o kalusugan ng inyong hindi pa naisisilang na sanggol), o lubha ninyong mapipinsala ang mga paggana ng katawan, organ ng katawan, o bahagi ng katawan ninyo. Maaaring kasama sa mga halimbawa ang, ngunit hindi ito limitado sa:

- Paghilab ng tiyan
- Nabaling buto
- Matinding pananakit
- Pananakit ng dibdib
- Problema sa paghinga
- Matinding paso
- Pagka-overdose sa gamot
- Pagkahimatay
- Matinding pagdurugo
- Mga psychiatric na pang-emergency na kondisyon, gaya ng malalang depression o pag-iisip na magpatiwakal

**Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang hindi agarang kinakailangan.** 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, tawagan ang inyong PCP. Maaari din ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa (800) 609-4166 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

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

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**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.

**Ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise ay nagbibigay sa inyo ng libreng impormasyong medikal at payo 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa isang taon. Tumawag sa (800) 609-4166 (TTY 711)**

---

## Nurse advice line

Ang Nurse advice line ng Blue Shield Promise ay nagbibigay sa inyo ng libreng impormasyong medikal at payo 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa isang taon. Tumawag sa **(800) 609-4166** (TTY 711) upang:

- Makipag-usap sa isang nars na sasagot sa mga medikal na tanong, magbibigay ng payo sa pangangalaga, at tutulong sa inyong magpasya kung dapat kayong magpatingin kaagad sa isang provider
- Humingi ng tulong sa mga medikal na kondisyon tulad ng diabetes o hika, kasama ang payo tungkol sa kung anong uri ng provider ang maaaring tama para sa inyong kondisyon

Ang Nurse advice line ay **hindi maaaring** tumulong sa mga appointment sa klinika o pag-refill ng gamot. Tumawag sa tanggapan ng inyong provider kung kailangan ninyo ng tulong sa mga ito.

---

## Mga maagang direktiba

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

Maaari ninyong tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 para sa higit pang impormasyon.

---

## Donasyon ng organ at tissue

Makakatulong ang mga nasa hustong gulang 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. Maaaring 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 [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4. Mga benepisyo at serbisyo

### Ano ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Libre ang inyong mga sinasaklaw na serbisyo hangga't medikal na kinakailangan at ibinibigay ng nasa network na provider ang mga ito. Dapat kayong humiling sa amin ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kung wala sa network ang pangangalaga maliban sa mga sensitibong serbisyo, emergency, at ilang serbisyo sa agarang pangangalaga. Maaaring saklawin ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa wala sa network na provider. Ngunit dapat kayong humingi sa Blue Shield Promise ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para rito. Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon. Para sa higit pang detalye tungkol sa inyong mga sinasaklaw na serbisyo, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang ay makakakuha ng mga karagdagang benepisyo at serbisyo. Basahin ang Kabanata 5: Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan para sa higit pang impormasyon.

Nakalista sa ibaba ang ilan sa mga karaniwang benepisyo sa kalusugan na iniaalok ng Blue Shield Promise . Ang mga benepisyong may star ( \* ) ay maaaring mangailangan ng paunang pag-apruba.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Acupuncture\*
- Mga acute (pansamantalang paggamot) na therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay
- Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon)
- Pagsusuri at iniksyon para sa allergy
- Mga serbisyo ng ambulansya para sa isang emergency
- Mga serbisyo ng anesthesiologist
- Audiology\*
- Mga paggamot para sa kalusugan ng pag-uugali\*
- Cardiac na rehabilitasyon
- Mga serbisyong chiropractic\*
- Chemotherapy at Radiation therapy
- Mga serbisyo sa ngipin - limitado (isinagawa ng medikal na propesyonal/PCP sa isang medikal na tanggapan)
- Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis
- Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)\*
- Mga pagpapatingin sa emergency room
- Enteral at parenteral na nutrisyon\*
- Mga pagpapatingin at pagpapayo sa tanggapan ng pagpapalano ng pamilya (maaari kayong magpatingin sa isang hindi kalahok na provider)
- Mga serbisyo at device para sa habilitasyon\*
- Mga hearing aid
- Pangangalagang pangkalusugan sa bahay\*
- Pangangalaga sa hospisyo\*
- Inpatient na medikal at pang-operasyong pangangalaga\*
- Laboratory at radiology\*
- Mga pangmatagalang therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay\*
- Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol
- Mga pangunahing transplant ng organ\*
- Occupational therapy\*
- Orthotics/prostheses\*
- Mga supply ng ostomy at urology
- Mga outpatient na serbisyo sa ospital
- Mga outpatient na serbisyo sa kalusugan ng isip
- Outpatient na operasyon\*
- Palliative na pangangalaga\*
- Mga pagbisita sa PCP
- Mga serbisyo para sa mga bata
- Physical therapy\*
- Mga serbisyo sa podiatry\*
- Mga pulmonary na rehabilitasyon
- Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon\*
- Mga serbisyo sa sanay na pag-aalaga
- Mga pagpapatingin sa espesyalista
- Speech therapy\*
- Mga surgical na serbisyo
- Telemedicine/Telehealth
- Mga serbisyo para sa transgender\*
- Agarang pangangalaga
- Mga serbisyo para sa paningin\*
- Mga serbisyo para sa kalusugan ng kababaihan

Makikita ang mga kahulugan at paglalarawan ng mga sinasaklaw na serbisyo sa Kabanata 8, “Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman.”



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



**Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala.**

**Kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang mga serbisyong kinakailangan para sa paglaki at pag-unlad na naaangkop sa edad, o upang makamit, mapanatili, o mapanumbalik ang kapasidad sa paggana.**

**Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, ang isang serbisyo ay medikal na kinakailangan kung kinakailangan ito upang maiwasto o mapabuti ang mga kapansanan at pisikal at pang-isip na karamdaman o kondisyon sa ilalim ng pederal na benepisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Kasama rito ang pangangalagang kinakailangan upang maayos o makatulong na maibsan ang isang pisikal o pang-isip na sakit o kondisyon, o mapigilan ang paglubha ng kondisyon ng miyembro.**

**Hindi kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang:**

- Mga paggamot na hindi pa nasusubok o sinusubok pa
- Mga serbisyo o item na karaniwang tinatanggap bilang mabisa
- Mga serbisyo sa labas ng normal na kurso at tagal ng paggamot o mga serbisyong walang klinikal na alituntunin
- Mga serbisyo para sa kaginhawaan ng caregiver o provider

Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na matatanggap ninyo ang lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na sinasaklaw ang mga serbisyong iyon ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise.

Kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang mga sinasaklaw na serbisyong makatuwiran at kinakailangan upang:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Maprotektahan ang buhay;
- Maiwasan ang malubhang karamdaman o malubhang kapansanan;
- Maibsan ang matinding pananakit;
- Makamit ang paglaki at pag-unlad na naaangkop sa edad; at
- Makamit, mapanatili, at mapanumbalik ang kapasidad ng paggana.

Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang lahat ng sinasaklaw na serbisyo, na natukoy sa itaas, at anupamang kinakailangang pangangalagang pangkalusugan, diagnostic na serbisyo, paggamot, at iba pang pamamaraan upang maiwasto o mapabuti ang mga kapansanan at pisikal at pang-isip na karamdaman at kondisyon, ayon sa ipinag-aatas ng pederal na benepisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT).

Nagbibigay ang EPSDT ng iba't ibang serbisyong pang-iwas, diagnostic na serbisyo, at serbisyo sa paggamot para sa mga sanggol, bata, at adolescent na wala pang 21 taong gulang na may mababang kita. Mas mahusay ang benepisyo sa EPSDT kaysa sa benepisyo para sa mga nasa hustong gulang at idinisenyo ito upang makatanggap ang mga bata ng maagang pagtuklas at pangangalaga, upang maiwasan o ma-diagnose at magamot ang mga problema sa kalusugan sa lalong madaling panahon. Ang layunin ng EPSDT ay tiyaking makukuha ng mga indibidwal na bata ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan nila kapag kailangan nila ito – ang tamang pangangalaga sa tamang bata sa tamang oras sa tamang setting.

Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na matatanggap ninyo ang lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na sinasaklaw ang mga serbisyong iyon ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise.

---

## Mga benepisyo ng Medi-Cal na sinasaklaw ng Blue Shield Promise

### Mga outpatient (ambulatory) na serbisyo

#### *Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang*

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Makakakuha rin kayo ng ilang serbisyo sa pagpapabakuna (mga iniksyon) para sa mga nasa hustong gulang sa isang parmasya sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx. Upang matuto pa tungkol sa Medi-Cal Rx program, basahin ang seksyong Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal sa kabanatang ito.

### ***Pangangalaga sa allergy***

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

### ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng anesthesia na medikal na kinakailangan kapag kukuha kayo ng outpatient na pangangalaga. Maaaring kasama rito ang mga pamamaraan sa ngipin kapag ibinibigay ng medikal na anesthesiologist.

### ***Mga serbisyong chiropractic***

Sumasaklaw ng mga serbisyong chiropractic ang Blue Shield Promise, na limitado sa paggamot sa spine sa pamamagitan ng manual manipulation. Ang mga serbisyong chiropractic ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan. (hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Maaaring paunang aprubahan ng Blue Shield Promise ang iba pang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

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

- Mga batang wala pang 21 taong gulang
- Mga buntis na babae hanggang sa pagtatapos ng buwan, kasama rito ang 60 araw na kasunod ng katapusan ng pagbubuntis
- Mga residente sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga, pasilidad ng intermediate na pag-aalaga, o pasilidad ng subacute na pag-aalaga
- Lahat ng miyembro kapag ibinibigay ang mga serbisyo sa mga outpatient na departamento ng ospital ng county, outpatient na klinika, FQHC, o RHC na nasa network ng Blue Shield Promise. Hindi lahat ng FQHC, RHC, o ospital ng county ay nag-aalok ng mga outpatient na serbisyong chiropractic.

### ***Mga serbisyo sa dialysis at 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 magsusumite ang inyong doktor ng kahilingan at aprubahan ito ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Outpatient na operasyon***

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

### ***Mga serbisyo ng doktor***

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa podiatry na medikal na kinakailangan para sa diagnosis at medikal, pang-operasyon, mekanikal, pangmanipula, at elektrikal na paggamot ng paa ng tao. Kasama rito ang ankle at mga tendon na nakapasok sa paa, at ang mga hindi pang-operasyong paggamot ng mga kalamnan at tendon ng binti na nagkokontrol sa mga paggana ng paa.

### ***Mga paggamot na therapy***

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

- Chemotherapy
- Radiation therapy

## **Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol**

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

- Edukasyon at tulong sa pagpapasuso
- Pangangalaga sa panganganak at pagkatapos manganak
- Mga breast pump at supply
- Pangangalaga bago manganak
- Mga serbisyo ng paanakan
- Certified Nurse Midwife (CNM)
- Licensed Midwife (LM)
- Diagnosis ng mga genetic disorder ng fetus at pagpapayo
- Mga serbisyo sa pangangalaga sa bagong silang na sanggol



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Mga serbisyo sa telehealth

Ang telehealth ay isang paraan ng pagkuha ng mga serbisyo nang hindi pumupunta sa pisikal na lokasyon kung nasaan ang inyong provider. Sa telehealth, maaaring magkaroon ng live na pakikipag-usap sa inyong provider. O kaya, maaaring bahagi rin ng telehealth ang pagbabahagi ng impormasyon sa inyong provider ang telehealth nang walang live na pag-uusap. Maraming serbisyo ang maaari ninyong matanggap sa pamamagitan ng telehealth. Gayunpaman, maaaring hindi available ang telehealth para sa lahat ng sinasaklaw na serbisyo. Maaari kayong makipag-ugnayan sa inyong provider upang malaman kung aling mga uri ng serbisyo ang maaaring maging available sa pamamagitan ng telehealth. Mahalagang sumasang-ayon kayo at ang inyong provider na ang paggamit ng telehealth para sa isang partikular na serbisyo ay naaangkop para sa inyo. Kayo ay may karapatan sa mga serbisyo sa personal at hindi kinakailangang gumamit ng telehealth kahit na sumang-ayon ang inyong provider na naaangkop ito para sa inyo.

### Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang isang miyembro para sa paunang pagtatasa sa kalusugan ng isip nang hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Maaari kayong kumuha ng pagtatasa sa kalusugan ng isip anumang oras mula sa isang lisensyadong provider ng kalusugan ng isip na nasa network ng Blue Shield Promise nang walang referral.

Gagawan kayo ng referral ng inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip para sa karagdagang pag-screen sa kalusugan ng isip sa isang espesyalistang nasa network ng Blue Shield Promise upang matukoy ang antas ng inyong sakit. Kung natukoy sa mga resulta ng inyong pag-screen sa kalusugan ng isip na mayroon kayong hindi malubha o katamtamang pagkabalisa o mayroong sakit sa paggana ng isip, emosyon, o pag-uugali, maaari kayong bigyan ng Blue Shield Promise ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga mga serbisyo sa kalusugan ng isip gaya ng:

- 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
- Pagpapaunlad ng mga cognitive na kasanayan upang mapahusay ang atensyon, memorya, at paglutas ng problema



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Outpatient na laboratoryo, mga gamot, supply, at supplement
- Psychiatric na konsultasyon
- Family Therapy

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 ng kalusugan ng isip sa planong pangkalusugan ng isip ng county upang makakuha ng pagtatasa. Upang matuto pa, basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa pahina 69.

### **Mga serbisyong pang-emergency**

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang lahat ng serbisyo na kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency na mangyayari sa U.S. (kasama ang mga teritoryo tulad ng Puerto Rico, U.S. Virgin Islands, atbp.) o kung saan kailangan ninyong manatili sa isang ospital sa Canada o Mexico. Ang medikal na emergency ay isang kondisyong medikal na may matinding pananakit o malalang pinsala. Napakalala ng kondisyon na, kung hindi ito makakakuha ng agarang atensyong medikal, maaari itong asahan ng sinumang may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina na magresulta sa:

- Malalang panganib sa inyong kalusugan; **o**
- Malalang pinsala sa mga paggana ng katawan; **o**
- Malalang pagpalya ng anumang bahagi o parte ng katawan; **o**
- Sa sitwasyon ng isang buntis na babae na may aktibong paghilab ng tiyan, na nangangahulugang paghilab ng tiyan sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa sumusunod:
  - Walang sapat na oras upang mailipat kayo nang ligtas sa ibang ospital bago ang panganganak.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Ang paglipat ay maaaring magdulot ng panganib sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa hindi pa naisisilang na sanggol.

Kung bibigyan kayo ng isang emergency room ng ospital ng hanggang 72 oras na supply ng isang outpatient na inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong paggamot, sasaklawin ang inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong sinasaklaw na Mga Serbisyong Pang-emergency. Kung bibigyan kayo ng isang provider ng emergency room ng reseta na kailangan ninyong dalhin sa isang outpatient na parmasya upang mapunan, responsibilidad ng Medi-Cal Rx ang saklaw ng reseta ng iyon.

***Kung bibigyan kayo ng isang pharmacist sa isang outpatient na parmasya ng pang-emergency na supply ng gamot, sasaklawin ng Medi-Cal Rx ang pang-emergency na supply na iyon at hindi ng Blue Shield Promise. Ipatawag sa parmasya ang Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 kung kailangan nila ng tulong sa pagbibigay sa inyo ng pang-emergency na supply ng gamot.***

### ***Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon***

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga para sa mga bata at nasa hustong gulang, na nakakatulong sa pagbabawas ng pisikal, emosyonal, panlipunan, at espiritwal na problema. Maaaring hindi makatanggap ang mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang o mas matanda ng mga serbisyo sa pangangalaga sa hospisyo at palliative na pangangalaga nang magkasabay.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Pangangalaga sa hospisyo***

Isang benepisyo ang pangangalaga sa hospisyo na nagseserbisyo sa mga miyembrong may taning ang buhay. Sa pangangalaga sa hospisyo, kailangang 6 na buwan o mas maikli ang inaasahang tagal ng buhay ng miyembro. Isa itong interbensyon na pangunahing nakatuon sa pagkontrol 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 pisikal, occupational, at speech na serbisyo
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at homemaker
- Mga medikal na supply at kagamitan
- Ilang gamot at biological na serbisyo (maaaring available ang ilan sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal Rx)
- Mga serbisyo sa pagpapayo
- Mga tuloy-tuloy na serbisyo sa pag-aalaga sa loob ng 24 na oras sa panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa tahanan ang miyembrong may taning ang buhay
- Inpatient na respite na pangangalaga nang hanggang limang magkakasunod na araw sa panahon ng pananatili sa ospital, pasilidad ng sanay na pag-aalaga o ng hospisyo
- Pansamantalang inpatient na pangangalaga para sa pagkontrol sa pananakit o pamamahala sa sintomas sa isang ospital, pasilidad ng sanay na pangangalaga o ng hospisyo

### ***Palliative na pangangalaga***

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

Kasama sa palliative na pangangalaga ang:

- Maagang pagpapalano sa pangangalaga
- Pagtatasa at konsultasyon sa palliative na pangangalaga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



- Plano ng pangangalaga kasama ang, ngunit hindi limitado sa:
  - Doctor ng medisina o osteopathy
  - Isang physician assistant
  - Rehistradong nars
  - Lisensyadong bokasyonal na nars o nurse practitioner
  - Social worker
  - Chaplain
- Pag-aayos ng pangangalaga
- Pamamahala ng pananakit at sintomas
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip at medikal na serbisyong panlipunan

Hindi maaaring makatanggap ang mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang o mas matanda ng palliative na pangangalaga at pangangalaga sa hospisyo nang magkasabay. Kung nakakakuha kayo ng palliative na pangangalaga at natutugunan ninyo ang pagiging karapat-dapat para sa pangangalaga sa hospisyo, maaari kayong humiling na lumipat sa pangangalaga sa hospisyo anumang oras.

### **Pagpapaospital**

#### ***Mga serbisyo ng anesthesiologist***

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

#### ***Mga inpatient na serbisyo sa ospital***

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

#### ***Mga surgical na serbisyo***

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Ang Programa ng Provisional Postpartum Care Extension

Ang Programa ng Provisional Postpartum Care Extension (PPCE) ay nagbibigay ng karagdagang saklaw para sa mga miyembro ng Medi-Cal na may maternal na kondisyon sa kalusugan ng isip habang nagbubuntis o sa panahon pagkatapos ng pagbubuntis.

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa maternal na kalusugan ng isip para sa mga babae habang nagbubuntis at sa hanggang dalawang buwan pagkatapos ng pagbubuntis. Pinapalawig ng programa ng PPCE ang saklaw na iyon ng Blue Shield Promise nang hanggang 12 buwan pagkatapos ng diagnosis o mula sa katapusan ng pagbubuntis, alinman ang mas huli.

Upang maging kwalipikado sa programa ng PPCE, dapat kumpirmahin ng inyong doktor ang inyong diagnosis na maternal na kondisyon sa kalusugan ng isip sa loob ng 150 araw pagkatapos ng pagbubuntis. Tanungin ang inyong doktor tungkol sa mga serbisyong ito kung sa tingin ninyo ay kailangan ninyo ang mga ito. Kung sa tingin ng inyong doktor ay dapat ninyong matanggap ang mga serbisyo mula sa PPCE, kukumpletuhin at isusumite ng inyong doktor ang mga form para sa inyo.

### Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitasyon (therapy)

Kabilang sa benepisyong ito ang mga serbisyo at device na makakatulong sa mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kondisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Sinasaklaw ng plano ang:

#### **Acupuncture**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa acupuncture upang mapigilan, mabago, o maibsan ang pagdama ng malala at tuloy-tuloy na hindi gumagaling na pananakit na dulot ng pangkalahatang batid na kondisyong medikal. Ang mga outpatient na serbisyo sa acupuncture (mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom) ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan kapag ibinibigay ng isang doktor, dentista, podiatrist, o acupuncturist (hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Audiology (pandinig)***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa audiology. Ang outpatient na audiology ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan. (Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa paggamot sa kalusugan ng pag-uugali (behavioral health treatment, BHT) para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang sa pamamagitan ng benepisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT). Kasama sa BHT ang mga serbisyo at 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 na wala pang 21 taong gulang.

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

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

### ***Cardiac na rehabilitasyon***

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

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga DME supply, kagamitan, at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor, mga physician assistant, mga nurse practitioner, at mga clinical nurse specialist. Maaaring saklawin ang mga inirersetang DME na gamit bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad ng pang-araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Sa pangkalahatan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga sumusunod:

- Ang mga kagamitan, feature, at supply para sa kaginhawahan, kaalwanan, o karangyaan, maliban sa mga retail-grade na breast pump tulad ng inilalarawan sa ilalim ng “Mga breast pump at supply” sa ilalim ng heading na “Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol sa kabanatang ito
- Mga item na hindi inilaan para sa pagpapanatili ng mga normal na aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay, tulad ng kagamitan sa pag-eehersisyo (kasama ang mga device na inilaan upang magbigay ng karagdagang suporta para sa mga aktibidad sa libangan o sports)
- Kagamitan sa hygiene, maliban kung medikal na kinakailangan para sa Miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Mga item na hindi medikal, tulad ng mga sauna bath o elevator
- Mga pagbabago sa inyong bahay o kotse
- Mga device para sa pagsusuri ng dugo o iba pang substance sa katawan (gayunpaman, hindi sinasaklaw ng Medi-Cal Rx ang mga monitor ng glucose sa dugo, test strip, at lancet para sa diabetes)
- Mga electronic na monitor sa puso o mga бага maliban sa mga monitor sa apnea para sa sanggol
- Pagkukumpuni o pagpapalit ng kagamitan dahil sa pagkawala, pagnanakaw, o maling paggamit, maliban kung medikal na kinakailangan para sa isang miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Iba pang bagay na hindi karaniwang pangunahing ginagamit para sa pangangalagang pangkalusugan

Gayunpaman, sa ilang sitwasyon, maaaring aprubahan ang mga bagay na ito nang may Paunang Pahintulot (paunang pag-apruba) na isinumite ng inyong doktor.

### ***Enteral at parenteral na nutrisyon***

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan kayo ng isang kondisyong medikal mula sa pagkain nang normal. Sinasaklaw ang mga produkto para sa enteral at parenteral na nutrisyon sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx, kapag medikal na kinakailangan.

### ***Mga hearing aid***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga hearing aid kung sinuri kayo para sa pagkawala ng pandinig, medikal na kinakailangan ang mga hearing aid, at nakatanggap kayo ng reseta mula sa inyong doktor. Limitado ang saklaw sa pinakamurang tulong sa



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

gastos na nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang isang hearing aid maliban kung kinakailangan ng aid para sa bawat tainga para sa mga resultang lubos na mas maganda kaysa sa makukuha mo sa iisang aid.

Mga hearing aid para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang

Iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng hearing aid sa programang California Children's Services (CCS) upang matukoy kung karapat-dapat ang bata para sa CCS. Kung karapat-dapat ang bata para sa CCS, sasaklawin ng CCS ang mga gastos para sa mga medikal na kinakailangang hearing aid. Kung hindi karapat-dapat ang bata para sa CCS, sasaklawin namin ang mga medikal na kinakailangang hearing aid bilang bahagi ng saklaw ng Medi-Cal.

Mga hearing aid para sa Mga Miyembrong 21 taong gulang at mas matanda

Sa ilalim ng Medi-Cal, sinasaklaw namin ang mga sumusunod para sa bawat sinasaklaw na hearing aid:

- Mga kinakailangang ear mold para sa pagsusukat
- Isang karaniwang package ng baterya
- Mga pagpapatingin upang matiyak na gumagana nang tama ang aid
- Mga pagpapatingin para sa paglilinis at pagsusukat ng inyong hearing aid
- Pag-aayos ng inyong hearing aid

Sa ilalim ng Medi-Cal, sasaklawin namin ang isang pamalit na hearing aid kung:

- Malubha ang pagkawala ng inyong pandinig at hindi ito maitama ng kasalukuyan ninyong hearing aid
- Nawala, nanakaw, o nasira at hindi na maaayos ang inyong hearing aid at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng tala na nagsasabi sa amin kung paano ito nangyari.

Para sa mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang o mas matanda, hindi kasama sa Medi-Cal ang:

- Mga pamalit na baterya ng hearing aid

### ***Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay***

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Limitado ang mga serbisyo sa kalusugan sa bahay sa mga serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal gaya ng:

- Part-time na pangangalaga ng sanay na pag-aalaga
- Part-time na katulong sa kalusugan sa bahay
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga medikal na supply

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na supply na inireseta ng mga doktor, physician assistant, nurse practitioner, at clinical nurse specialist. Sinasaklaw ang ilang medikal na supply sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal Rx at hindi sa pamamagitan ng Blue Shield Promise.

Hindi kasama sa saklaw ng Medi-Cal ang mga sumusunod:

- Mga karaniwang gamit sa bahay, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
  - Adhesive tape (lahat ng uri)
  - Rubbing alcohol
  - Mga kosmetiko
  - Mga cotton ball at swab
  - Mga dusting powder
  - Mga tissue wipe
  - Witch hazel
- Mga karaniwang remedyo sa bahay, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
  - Puting petrolatum
  - Mga dry skin oils at lotion
  - Talc at mga produktong kumbinasyon ng talc
  - Mga oxidizing agent gaya ng hydrogen peroxide
  - Carbamide peroxide at sodium perborate
- Mga hindi inireresetang shampoo
- Mga ipinapahid na gamot na naglalaman ng benzoic at salicylic acid ointment, salicylic acid cream, ointment o liquid at zinc oxide paste
- Iba pang bagay na hindi karaniwang pangunahing ginagamit para sa pangangalagang pangkalusugan, at regular at pangunahing ginagamit ng mga taong walang partikular na pangangailangang medikal para sa mga ito.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### ***Occupational therapy***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa occupational therapy, kasama ang pagsusuri sa occupational therapy, pagpapalano sa paggamot, paggamot, mga serbisyo sa pagtuturo at konsultasyon. Limitado ang mga serbisyo sa occupational therapy sa dalawang serbisyo kada buwan. (Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

### ***Orthotics/prostheses***

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

### ***Mga supply ng ostomy at urology***

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

### ***Physical therapy***

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

### ***Mga pulmonary na rehabilitasyon***

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

### ***Mga 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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

nangangailangan ng mataas na antas ng pangangalaga. Kasama sa mga serbisyong ito ang kwarto at pagkain sa isang lisensyadong pasilidad na may pangangalaga ng sanay na pag-aalaga nang 24 na oras bawat araw.

### ***Speech therapy***

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa speech therapy na medikal na kinakailangan. Limitado ang mga serbisyo sa speech therapy sa dalawang serbisyo kada buwan. (Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang mga karagdagang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

### **Mga serbisyo para sa transgender**

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

### **Mga klinikal na pagsubok**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga gastos sa karaniwang pangangalaga ng pasyente para sa mga pasyenteng natanggap sa Yugto I, Yugto II, Yugto III, o Yugto IV na mga klinikal na pagsubok kung nauugnay ito sa pag-iwas, pagtukoy, o paggamot sa cancer, o iba pang nakakamatay na kondisyon at kung ang pag-aaral ay isinasagawa ng U.S. Food and Drug Administration (FDA), Centers for Disease Control and Prevention (CDC), o Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Ang mga pag-aaral ay dapat na maaprubahan ng National Institutes of Health, FDA, Department of Defense, o Veterans Administration. Sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, isang programa ng Medi-Cal FFS, ang karamihan ng mga pang-outpatient na inireresetang gamot. Basahin ang seksyong “Mga pang-outpatient na inireresetang gamot” sa huling bahagi ng kabanatang ito para sa higit pang impormasyon.

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient at inpatient na serbisyo sa laboratory at X-ray kapag medikal na kinakailangan. Ang iba’t ibang pamamaraan sa advanced imaging, tulad ng mga CT scan, MRI, at PET scan, ay sinasaklaw batay sa pangangailangang medikal.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 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 American Academy of Pediatrics
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit para sa mga kababaihan na inirerekomenda ng American College of Obstetricians and Gynecologists
- Tulong sa paghinto sa paninigarilyo, na tinatawag ding mga serbisyo sa pagtigil sa paninigarilyo
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit na inirerekomenda ng United States Preventive Services Task Force Grade A at B

Ibinibigay ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya sa mga miyembrong nasa edad na maaaring magbuntis upang bigyan sila ng kakayahang tukuyin ang bilang at agwat ng mga anak. Kasama sa mga serbisyong ito ang lahat ng 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 klinika ng Medi-Cal na walang kaugnayan sa Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Ang mga serbisyo mula sa isang wala sa network na provider na hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya ay maaaring hindi saklawin. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Basahin ang Kabanata 5: Impormasyon sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan para sa pangangalagang pang-iwas sa sakit para sa mga kabataang 20 taong gulang at mas bata.

## Programang sa Pag-iwas sa Diabetes

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

### **Mga reconstructive na serbisyo**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, mga tumor, sakit, o breast reconstruction pagkatapos ng mastectomy. Maaaring nalalapat ang ilang limitasyon at pagbubukod.

### **Mga serbisyo sa pag-screen sa problema sa paggamit ng bawal na gamot**

Sinasaklaw ng plano ang:

- Mga pag-screen ng labis na pag-inom ng alak at mga pag-screen sa presensya ng ilegal na droga

Tingnan ang “Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng bawal na gamot” sa huling bahagi ng kabanatang ito para sa saklaw sa paggamot sa buong county.

### **Mga benepisyo para sa paningin**

Sinasaklaw ng plano ang:

- Karaniwang pagsusuri sa mata nang isang beses kada 24 na buwan; Sinasaklaw ang mga karagdagan o mas madalas na pagsusuri sa mata kung medikal na kinakailangan ang mga ito para sa mga miyembro, gaya ng mga may diabetes.
- Salamin sa mata (mga frame at lens) nang isang beses kada 24 na buwan; kapag mayroon kayong resetang may bisa.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Mga pamalit na salamin sa mata sa loob ng 24 na buwan kung mayroon kayong pagbabago sa inyong reseta, o nawala, nanakaw, o nasira (at hindi na maaayos) ang inyong salamin sa mata, at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng talang nagsasabi sa amin kung paano nawala, nanakaw, o nasira ang inyong salamin sa mata.
- Mga device para sa malabong paningin para sa mga may kapansanan sa paningin na hindi maitatama ng mga karaniwang salamin, contact lens, gamot, o operasyon na nakakasagabal sa kakayahan ng isang tao na magsagawa ng mga pang-araw-araw na aktibidad (hal., macular degeneration na nauugnay sa edad).
- Mga Contact Lens na medikal na kinakailangan  
Maaaring saklawin ang pagsusuri ng mga contact lens at contact lens kung hindi posible ang paggamit ng salamin sa mata dahil sa sakit o kondisyon sa mata (hal., kulang ng isang tainga). Kasama sa mga kondisyong medikal na kwalipikado para sa mga espesyal na contact lens ang, ngunit hindi limitado sa, aniridia, aphakia, at keratoconus.

### **Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi emergency**

May karapatan kayo sa medikal na transportasyon kung mayroon kayong mga pangangailangang medikal na hindi nagbibigay-daan sa inyong gumamit ng kotse, bus, o taxi papunta sa inyong mga appointment. Makakapagbibigay ng medikal na transportasyon para sa mga sinasaklaw na serbisyo gaya mga appointment para sa medikal, ngipin, kalusugan ng isip, paggamit ng bawal na gamot, at parmasya. Kung kailangan ninyo ng medikal na transportasyon, mahihiling ninyo ito sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa inyong doktor. Ang inyong doktor ang magpapasya sa tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong mga pangangailangan. Kung magpapasya silang kailangan ninyo ng medikal na transportasyon, irereseta nila ito sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form at pagsusumite nito sa Blue Shield Promise. Kapag naaprubahan ito, may bisa ang pag-apruba nang isang taon depende sa pangangailangang medikal. Bukod pa rito, walang limitasyon sa kung ilang pagsakay ang makukuha ninyo. Kakailanganin ng inyong doktor na tasahin muli ang inyong pangangailangang medikal para sa medikal na transportasyon at aprubahan ito muli kada 12 buwan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Ang medikal na transportasyon ay isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o pagbiyahe sa himpapawid. Pinapahintulutan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyon para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta 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 hindi posible ang anumang uri ng pagbiyahe sa lupa dahil sa inyong kondisyong medikal.

Dapat gamitin ang medikal na transportasyon kapag:

- Pisikal o medikal itong kinakailangan ayon sa tinukoy sa nakasulat na pahintulot ng isang doktor o iba pang provider dahil hindi ninyo magagawang pisikal o medikal na gumamit ng bus, taxi, kotse, o van upang pumunta sa inyong appointment
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at mula sa inyong tirahan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kapansanan sa katawan o isip.

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

**Mga limitasyon ng medikal na transportasyon:** Ibinibigay ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal sa pinakamalapit na provider sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi magbibigay ng medikal na transportasyon kung hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang serbisyo. Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment ngunit hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, ang Blue Shield Promise ang tutulong sa inyong iiskedyul ang inyong transportasyon. May listahan ng mga sinasaklaw na serbisyo sa Handbook ng Miyembro na ito. Hindi sinasaklaw ang transportasyon sa labas ng network o lugar ng serbisyo maliban kung pauna itong pinahintulutan ng Blue Shield Promise. Para sa higit pang impormasyon o upang humiling ng medikal na transportasyon, pakitawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 o (877) 433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Gastos sa miyembro:** Walang bayad kapag isinaayos ng Blue Shield Promise ang transportasyon.

### ***Paano makakuha ng transportasyong hindi medikal:***

Kasama sa inyong mga benepisyo ang pagkuha ng masasakyan papunta sa inyong mga appointment kapag para sa isang serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal ang appointment. Makakakuha kayo ng masasakyan, nang wala kayong kailangang bayaran, kapag kayo ay:

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

Pinapahintulutan kayo ng 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. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pinakamurang uri ng transportasyong hindi medikal na nakakatugon sa inyong mga pangangailangan. Kung minsan, makakapagbigay ang Blue Shield Promise ng reimbursement para sa mga pagsakay sa pribadong sasakyan na isinaayos ninyo. Dapat ay aprubahan muna ito ng Blue Shield Promise bago kayo sumakay, at dapat ninyong sabihin sa amin kung bakit hindi kayo makakuha ng masasakyan sa iba pang paraan, gaya ng bus. Maaari ninyo itong sabihin sa amin sa pamamagitan ng pagtawag sa amin, pag-email, o nang personal. Hindi ninyo maaaring ipagmaneho ang inyong sarili at ma-reimburse.

Para sa pag-reimburse sa mileage, kinakailangan ang lahat ng sumusunod:

- Ang lisensya sa pagmamaneho ng driver
- Ang pagpaparehistro sa sasaksyan ng driver
- Patunay ng insurance sa kotse ng driver

Upang humiling ng masasakyan para sa mga serbisyong pinahintulutan, tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699--5557 o (877) 433--2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo nang hindi bababa sa 1 araw ng negosyo (Lunes-Biyernes) bago ang inyong appointment o tumawag kaagad kapag may agaran kayong appointment. Pakihanda ang inyong ID card ng miyembro kapag kayo ay tatawag.

Tandaan: Maaaring makipag-ugnayan ang mga American Indian sa kanilang lokal na Indian Health Clinic upang humiling ng transportasyong hindi medikal.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Mga limitasyon ng transportasyong hindi medikal:** Ibinibigay ng Blue Shield Promise ang pinakamurang transportasyong hindi medikal na nakakatugon sa inyong mga pangangailangan sa pinakamalapit na provider sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Ang mga miyembro ay hindi maaaring ipagmaneho ang kanilang sarili o direktang ma-reimburse. Para sa higit pang impormasyon, pakitawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 o (877) 433-2178 (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo.

**Hindi nalalapat ang transportasyong hindi medikal kung:**

- Medikal na kinakailangan ang isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o iba pang uri ng medikal na transportasyon upang makapunta sa isang serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal.
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at pauwi mula sa tirahan, sasakyan o lugar ng paggamot dahil sa kondisyong pisikal o medikal.
- Kayo ay naka-wheelchair, at hindi kayo makasakay at makababa ng sasakyan nang walang tulong mula sa driver.
- Ang serbisyo ay hindi sinasaklaw ng Medi-Cal.

**Gastos sa miyembro:** Walang bayad kapag isinaayos ng Blue Shield Promise ang transportasyong hindi medikal.

---

## Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga benepisyong ito ng MLTSS para sa mga kwalipikadong miyembro:

- Mga serbisyo sa pasilidad ng pangmatagalang pangangalaga na inaprubahan ng Blue Shield Promise

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa MLTSS, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Pag-aayos ng pangangalaga**

Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo sa Pamamahala ng Kaso upang tulungan kayong isaayos ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan nang wala kayong kailangang bayaran. Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na matatanggap ninyo ang lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na sinasaklaw ang mga serbisyong iyon ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise.

Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

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

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

#### ***Cal MediConnect***

Nilalayon ng Cal MediConnect program na mapahusay ang pag-aayos ng pangangalaga para sa mga benepisyaryong karapat-dapat sa Medicare at Medi-Cal. Binibigyang-daan sila nito na magpatala sa isang plano upang pamahalaan ang lahat ng kanilang benepisyo, sa halip na magkaroon ng magkahiwalay na plano ng Medi-Cal at Medicare. Nilalayon 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.

Kung nakatala kayo sa Blue Shield Promise CMC, sinasaklaw ng plano ang:

- Isang network ng mga provider na nagtutulungan para sa inyo
- Isang tagaayos para sa personal na pangangalaga na siyang magtitiyak na makukuha ninyo ang pangangalaga at suportang kailangan ninyo
- Isang naka-customize na pagsusuri sa inyong mga pangangailangan sa kalusugan at plano ng pangangalaga

### ***Mga Pinapamahalaang Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)***

Ang lahat ng indibidwal na karapat-dapat sa Medicare at Medi-Cal o Mga Senior o Taong May Kapansanan (Seniors or Persons with Disabilities, SPD) na nakatala lang sa Medi-Cal ay kailangang sumali sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ng Medi-Cal upang matanggap ang kanilang mga benepisyo ng Medi-Cal, kasama na ang mga wrap-around na benepisyo ng MLTSS at Medicare.

### **Pinahusay na Pamamahala sa Pangangalaga**

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa Pinahusay na Pamamahala sa Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM) para sa mga miyembrong may mga napakakomplikadong pangangailangan. Ang ECM ay isang benepisyong nagbibigay ng mga karagdagang serbisyo upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang kailangan ninyo upang manatiling malusog. Isinasaayos nito ang pangangalagang nakukuha ninyo mula sa iba't ibang doktor. Tumutulong ang ECM na magsaayos ng pangunahing pangangalaga, acute na pangangalaga, kalusugan ng pag-uugali, pag-unlad, kalusugan ng bibig, mga pangmatagalang serbisyo at suporta (long-term service and support, LTSS) sa komunidad, at referral na available sa mga mapagkukunan sa komunidad.

Kung kwalipikado kayo, maaaring may makipag-ugnayan sa inyo tungkol sa mga serbisyo ng ECM. Maaari din kayong tumawag sa Blue Shield Promise upang malaman kung makakatanggap kayo at kung kailan kayo makakatanggap ng ECM. O makipag-usap sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan na makakapag-alam kung kwalipikado kayo para sa ECM at kung kailan at paano ninyo ito makukuha.

### ***Mga sinasaklaw na serbisyo ng ECM***

Kung kwalipikado kayo para sa ECM, magkakaroon kayo ng sarili ninyong team ng pangangalaga, kabilang ang isang tagaayos ng pangangalaga. Makikipag-usap ang taong ito sa inyo at sa inyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, tagapamahala ng kaso, provider ng serbisyong panlipunan, at iba pa upang matiyak na magtutulongan ang lahat upang maibigay sa inyo ang pangangalagang kailangan ninyo. Matutulongan din kayo ng isang tagaayos ng pangangalaga na maghanap at mag-apply para sa iba pang serbisyo sa inyong komunidad. Kasama sa ECM ang:

- Outreach at pakikipag-ugnayan
- Komprehensibong pagtatasa at pamamahala sa pangangalaga
- Pinahusay na pagsasaayos ng pangangalaga
- Pag-promote sa kalusugan
- Komprehensibong ipinagpapatuloy na pangangalaga
- Mga serbisyo sa suporta sa miyembro at pamilya
- Pagsasaayos at referral sa mga suporta sa komunidad at lipunan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Upang malaman kung maaaring tama para sa inyo ang ECM, makipag-usap sa inyong kinatawan ng Blue Shield Promise o isang provider ng pangangalagang pangkalusugan.

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

Walang gagastusin ang miyembro para sa mga serbisyo ng ECM.

### ***Suporta sa Komunidad***

Maaaring available ang Suporta sa Komunidad sa ilalim ng inyong Indibidwal na Plano ng Pangangalaga. Ang Suporta sa Komunidad ay mga medikal na naaangkop at sulit na alternatibong serbisyo o setting sa mga sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal State Plan. Opsyonal para sa Mga Miyembro na tanggapin ang mga serbisyong ito. Kung kwalipikado kayo, maaaring makatulong sa inyo ang mga serbisyong ito na mamuhay nang mas independiyente. Hindi pinapalitan ng mga ito ang mga benepisyong nakukuha na ninyo sa ilalim ng Medi-Cal.

Suporta sa Komunidad na iniaalok ng Blue Shield Promise:

- |                                                                     |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ Mga Serbisyo sa Pag-navigate ng Paglipat ng Pabahay               | Tinutulungang Pamumuhay, gaya ng Residential Care Facilities for Elderly & Adult (RCFE) at Adult Residential Facilities (ARF) |
| ▪ Mga Deposit sa Pabahay                                            |                                                                                                                               |
| ▪ Mga Serbisyo sa Tenancy at Pagpapanatili ng Pabahay               | ▪ Mga Serbisyo sa Paglipat ng Komunidad/ Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga sa isang Bahay                                   |
| ▪ Panandaliang Pabahay Pagkatapos ng Pagpapaospital                 | ▪ Mga Serbisyo sa Personal na Pangangalaga (higit pa sa Mga Serbisyo at Suporta sa Bahay) at Maybahay                         |
| ▪ Pangangalagang Pagpapagaling (Medikal na Palugit)                 | ▪ Mga Pag-aangkop sa Pagiging Accessible ng Kapaligiran (Mga Pagbabago sa Bahay)                                              |
| ▪ Mga Palugit na Serbisyo                                           | ▪ Mga Pagkain/Mga Pagkaing Medikal na Iniangkat                                                                               |
| ▪ Mga Pang-araw na Programa para sa Habilitasyon                    | ▪ Mga Sobering Center                                                                                                         |
| ▪ Paglipat ng Pasilidad ng Pag-aalaga/ Paglihis sa Mga Pasilidad ng |                                                                                                                               |

Kung kailangan ninyo ng tulong o gusto ninyong malaman kung anong Mga Suporta sa Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711) o tawagan ang inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Mga Pangunahing Organ Transplant

### ***Mga transplant para sa mga batang wala pang 21 taong gulang***

Iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng transplant sa programang California Children's Services (CCS) upang matukoy kung karapat-dapat ang bata para sa CCS. Kung karapat-dapat ang bata para sa CCS, sasaklawin ng CCS ang mga gastos para sa transplant at mga nauugnay na serbisyo. Kung hindi karapat-dapat ang bata para sa CCS, ire-refer ng Blue Shield Promise ang bata sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na kakailanganin at ligtas ang transplant, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at mga nauugnay na serbisyo.

### ***Mga transplant para sa mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang at mas matanda***

Kung magpapasya ang inyong doktor na maaaring kailangan ninyo ng pangunahing organ transplant, ire-refer kayo ng Blue Shield Promise sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na kinakailangan at ligtas ang transplant para sa inyong kondisyong medikal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.

Kasama sa mga sumusunod na pangunahing organ transplant na sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang, ngunit hindi limitado sa:

- Bone marrow
- Puso
- Puso/Baga
- Bato
- Bato/Pancreas
- Atay
- Atay/Maliit na bituka
- Baga
- Pancreas
- Maliit na bituka

---

## Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal

### **Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal**

Kung minsan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo, ngunit makukuha pa rin ninyo ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang programa ng Medi-Cal. Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa iba pang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

programa upang matiyak na matatanggap ninyo ang lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na sinasaklaw ang mga serbisyong iyon ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Inilista ng seksyong ito ang ilan sa mga serbisyo. Upang matuto pa, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

### **Mga pang-outpatient na inireresetang gamot**

#### ***Mga inireresetang gamot na sinasaklaw ng Medi-Cal Rx***

Ang mga inireresetang gamot na ibinibigay ng parmasya ay sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, isang programa ng Medi-Cal FFS. Maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang ilang gamot na ibinigay ng provider sa isang tanggapan o klinika. Maaari kayong resetahan ng inyong provider ng mga gamot na nasa Listahan ng Mga Gamot na nasa Kontrata ng Medi-Cal Rx.

Kung minsan, kinakailangan ang isang gamot at wala ito sa Listahan ng Mga Gamot na Nasa Kontrata. Kakailanganing aprubahan ang mga gamot na ito bago makuha ang mga ito sa parmasya. Susuriin at pagpapasyahan ng Medi-Cal Rx ang mga kahilingang ito sa loob ng 24 na oras.

- Maaari kayong bigyan ng pharmacist sa inyong outpatient na parmasya o emergency room ng ospital ng 72 oras na pang-emergency na supply kung sa tingin nila ay kailangan ninyo ito. Magbabayad ang Medi-Cal Rx para sa pang-emergency na supply ng gamot na ibinigay ng outpatient na parmasya.
- Maaaring tumanggi ang Medi-Cal Rx sa isang kahilingang hindi pang-emergency. Kung tatanggi sila, papadalhan nila kayo ng liham na nagsasabi sa inyo kung bakit. Sasabihin nila sa inyo kung ano ang mga pagpipilian ninyo. Tingnan ang seksyong “Mga Reklamo” sa Kabanata 6 Pag-uulat at paglutas ng mga problema para sa higit pang impormasyon.

Upang malaman kung nasa Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata ang isang gamot o upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata, tumawag sa Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711), bisitahin ang website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

#### ***Mga parmasya***

Kung kayo ay kukuha o muling kukuha ng inireresetang gamot, dapat ninyong kunin ang inyong mga inireresetang gamot mula sa isang parmasyang nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx. Maaari kayong makahanap ng listahan ng mga parmasyang



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Parmasya ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Maaari din kayong makahanap ng parmasyang malapit sa inyo o ng parmasyang maaaring magpadala ng inyong reseta sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 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 ng inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal. Tiyaking alam ng parmasya ang tungkol sa lahat ng iniinom ninyong gamot at anumang allergy na mayroon kayo. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa inyong reseta, tiyaking tatanungin ninyo ang pharmacist.

Maaari ding makatanggap ang mga miyembro ng mga serbisyo sa transportasyon mula sa Blue Shield Promise upang makapunta sa mga parmasya. Upang matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa transportasyon, basahin ang “Mga benepisyo sa transportasyon” sa handbook na ito.

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

Ang mga plano para sa kalusugan ng isip ng county ang nagbibigay ng ilang serbisyo sa kalusugan ng isip sa halip na ang Blue Shield Promise. Kasama sa mga ito ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS) para sa mga miyembro ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan sa pangangailangang medikal. Maaaring kasama sa SMHS ang mga sumusunod na outpatient, residential, at inpatient na serbisyo:

#### ***Mga outpatient na serbisyo:***

- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip (mga pagtatasa, pagbuo ng plano, therapy, rehabilitasyon at collateral)
- Mga serbisyo ng suporta sa gamot
- Mga serbisyo sa intensive na paggamot sa araw
- Mga serbisyo ng rehabilitasyon sa araw
- Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
- Mga serbisyo ng pagiging matatag sa krisis
- Mga serbisyo ng nakatuong pamamahala ng kaso



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Pagsasaayos ng intensive care (Intensive care coordination, ICC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga intensive na serbisyo sa bahay (Intensive home-based services, IHBS) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga therapeutic na foster na pangangalaga (Therapeutic foster care, TFC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)

### ***Mga serbisyo sa tirahan:***

- Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan ng mga nasa hustong gulang
- Mga serbisyo sa paggamot sa tirahan sa panahon ng krisis

### ***Mga inpatient na serbisyo:***

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

Upang matuto pa tungkol sa mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng planong pangkalusugan ng isip ng county, maaari ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan ng isip ng county. Upang makita ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county online, bisitahin ang [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx).

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

Nagbibigay ang county ng mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot sa mga miyembro ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan sa pangangailangang medikal. Ang mga miyembrong natukoy para sa mga serbisyo sa paggamot sa problema



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

sa paggamit ng bawal na gamot ay ire-refer sa kagawaran ng kanilang county para sa paggamot. Upang makita ang mga numero ng telepono ng lahat ng county online, bumisita sa [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

### Mga serbisyo sa ngipin

Sinasaklaw ng Medi-Cal (sa pamamagitan ng Medi-Cal Dental Program) ang ilan sa mga serbisyo sa ngipin, kasama ang:

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

Kung mayroon kayong mga tanong o kung gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Program sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). Maaari din ninyong bisitahin ang website ng Medi-Cal Dental Program sa <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

### California Children's Services (CCS)

Ang CCS ay isang programa ng Medi-Cal 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 ang inyong anak na karapat-dapat para sa CCS, ire-refer siya sa programa ng CCS ng county para sa pagtatasa sa pagiging karapat-dapat.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

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

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

Upang matuto pa tungkol sa CCS, maaari ninyong bisitahin ang web page ng CCS sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O kaya, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### 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 FFS Medi-Cal ang inyong pananatili kung mas matagal ito kaysa 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 ang, ngunit hindi limitado sa:

- Mga serbisyong pang-eksperimento
- Pagpreserba ng fertility
- In vitro fertilization (IVF)
- Mga pagbabago sa bahay
- Mga pagbabago sa sasakyan
- Cosmetic surgery

Maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang isang hindi benepisyo kung matutukoy ang pangangailangang medikal nito. Dapat magsumite ang inyong provider ng Paunang Pahintulot sa Blue Shield Promise na may mga dahilan kung bakit medikal na kinakailangan ang hindi benepisyo.

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

---

### 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 miyembro at provider sa Blue Shield of California Promise Health Plan na sumuri ng bagong teknolohiya.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## 5. Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan

Makakakuha ng mga espesyal na serbisyo sa kalusugan ang mga bata at kabataang miyembrong wala pang 21 taong gulang sa sandaling maitala sila. Tinitiyak nitong makukuha nila ang mga tamang serbisyong pang-iwas sa sakit, para sa ngipin, kalusugan ng isip at pag-unlad, at pang-espesyalidad. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga serbisyong ito.

---

### Mga pediatric na serbisyo (Mga batang wala pang 21 taong gulang)

Sinasaklaw ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang para sa kinakailangang pangangalaga. Kasama sa sumusunod na listahan ang pangangalagang medikal na kinakailangang serbisyo upang gumamot o magpabuti ng mga kapansanan at diagnosis sa katawan at isip. Kasama sa mga sinasaklaw na serbisyo ang:

- Mga pagpapatingin habang walang sakit ang bata at pagpapatingin ng teenager (Mahahalagang pagpapatingin na kailangan ng mga bata)
- Mga imyunisasyon (mga iniksyon)
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip (sinasaklaw ng county ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip)
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pagsusuri para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyong pangkalusugan at pang-iwas sa sakit
- Mga serbisyo para sa paningin
- Mga serbisyo sa ngipin (sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal Dental)



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Mga serbisyo sa pandinig (sinasaklaw ng CCS para sa mga batang kwalipikado. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa mga batang hindi kwalipikado para sa CCS)

Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na mga serbisyong Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Sinasaklaw at walang bayad ang mga serbisyong EPSDT na inirerekomenda ng mga alituntuning Bright Futures ng mga pediatrician na tulungan kayo o ang inyong anak na manatiling malusog.

---

### Mga pagsusuri sa kalusugan at pangangalagang pang-iwas sa sakit habang walang sakit ang bata

Kasama sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga regular na pagsusuri, pag-screen upang matulungan ang inyong doktor na maghanap ng mga problema nang maaga, at mga serbisyo sa pagpapayo upang tumukoy ng mga karamdaman, sakit, o kondisyong medikal bago magdulot ng mga problema ang mga ito. Mga regular na pagsusuri upang matulungan kayo o ang doktor ng inyong anak na maghanap ng anumang problema. Maaaring kasama sa mga problema ang medikal na kalusugan at kalusugan ng ngipin, paningin, pandinig, at isip, at anumang problema sa paggamit ng bawal na gamot (droga). Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagsusuri upang mag-screen kung may problema (kasama ang pagtatasa sa antas ng lead sa dugo) anumang oras kapag kinakailangan ang mga ito, kahit hindi ito sa panahon ng regular na pagpapatingin ninyo o ng inyong anak.

Maaari ding kasama sa pangangalagang pang-iwas sa sakit ang mga iniksyong kailangan ninyo at ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na nakukuha ng lahat ng nakatalang bata ang mga kinakailangang iniksyon sa panahon ng anumang pagbisita para sa pangangalagang pangkalusugan. Makukuha nang walang bayad at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang mga serbisyo at pag-screen sa pangangalagang pang-iwas sa sakit.

Dapat ipasuri ang inyong anak sa mga edad na ito:

- 2-4 na araw pagkatapos ipanganak
- 1 buwan
- 2 buwan
- 4 na buwan
- 6 na buwan
- 9 na buwan



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan

- 12 buwan
- 15 buwan
- 18 buwan
- 24 na buwan
- 30 buwan
- Isang beses kada taon mula 3 hanggang 20 taong gulang

Kasama sa mga pagsusuri sa kalusugan habang walang sakit ang bata ang:

- Kumpletong kasaysayan at pagsusuri sa katawan mula ulo hanggang paa
- Mga iniksyong naaangkop sa edad (sumusunod ang California sa iskedyul ng American Academy of Pediatrics Bright Futures Periodicity)
- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pagsusuri para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyon sa kalusugan
- Pag-screen ng paningin at pandinig
- Pag-screen ng kalusugan ng bibig
- Pagtatasa sa kalusugan ng pag-uugali

Kapag may napag-alamang problema sa pisikal na kalusugan o sa kalusugan ng isip sa pagpapatingin o pag-screen, maaaring mayroong pangangalagang makakaayos o makakatulong sa problema. Kung medikal na kinakailangan ang pangangalaga at responsibilidad ng Blue Shield Promise ang pagbabayad para sa pangangalaga, 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 mapanatili 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 mga problema sa paningin, kasama ang salamin sa mata
- Paggamot para sa mga problema sa pandinig, kasama ang mga hearing aid kung hindi sinasaklaw ng CCS ang mga ito
- Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa mga autism spectrum disorder at iba pang kapansanan sa pag-unlad
- Pamamahala ng kaso at edukasyong pangkalusugan
- Reconstructive surgery, na operasyon sa pagtatama o pag-aayos ng mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, mga tumor, o sakit upang mapahusay ang paggana o upang makabuo ng normal na hitsura.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## **Pagsusuri para sa lead poisoning sa dugo**

Dapat magpasuri para sa lead poisoning sa dugo ang lahat ng batang nakatala sa Blue Shield Promise sa mga edad na 12 at 24 na buwan o sa pagitan ng 36 at 72 buwang gulang kung hindi sila nasuri nang mas maaga.

---

## **Tulong sa pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan**

Tutulungan ng Blue Shield Promise ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang at ang kanilang mga pamilya na makuha ang mga serbisyong kailangan nila.

Magagawa ng tagaayos ng pangangalaga ng Blue Shield Promise na:

- Sabihan kayo tungkol sa mga available na serbisyo
  - Tumulong na maghanap ng mga provider sa network o wala sa network na provider, kapag kinakailangan
  - Tumulong na magpa-appointment
  - Magsaayos ng medikal na transportasyon upang makapunta ang mga bata sa kanilang mga appointment
  - Tumulong na magsaayos ng pangangalaga para sa mga serbisyong makukuha sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal, gaya ng:
    - Mga serbisyo sa paggamot at ng rehabilitasyon para sa mga sakit sa kalusugan ng isip at paggamit ng bawal na gamot
    - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, kasama ang orthodontics
- 

## **Iba pang serbisyong makukuha ninyo sa pamamagitan ng Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal o iba pang programa**

### **Mga pagsusuri sa ngipin**

Panatiliing malinis ang gilagid ng inyong sanggol sa pamamagitan ng marahang pagpunas sa gilagid gamit ang isang bimpò araw-araw. Sa humigit-kumulang na apat hanggang anim na buwan, magsisimula ang “pagngingipin” habang nagsisimulang lumabas ang unang ngipin. Dapat kayong magpa-appointment para sa unang

---



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## 5 | Pangangalaga habang walang sakit ang bata at kabataan

pagpapatingin sa ngipin ng inyong anak sa sandaling lumabas ang kanyang unang ngipin o sa unang kaarawan niya, alinman ang mauuna.

Ang mga sumusunod na serbisyo sa ngipin ng Medi-Cal ay mga libre o murang serbisyo para sa:

Mga sanggol na 1 hanggang 4 na taong gulang

- Unang pagpapatingin sa ngipin ng sanggol
- Unang pagsusuri sa ngipin ng sanggol
- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan; kada 3 buwan mula pagkapanganak hanggang 3 taong gulang)
- Mga x-ray
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan)
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan)
- Mga filling
- Pagpapabunot ng ngipin
- Mga serbisyong pang-emergency
- Mga outpatient na serbisyo
- Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 5-12 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan)
- Mga molar sealant
- Mga filling
- Mga root canal
- Mga serbisyong pang-emergency
- Mga outpatient na serbisyo
- Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 13-17 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada 6 na buwan)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada 6 na buwan)
- Paglilinis ng ngipin (kada 6 na buwan)
- Orthodontics (mga brace) para sa mga kwalipikado
- Mga filling
- Mga crown
- Mga root canal
- Pagpapabunot ng ngipin
- Mga serbisyong pang-emergency
- Mga outpatient na serbisyo
- Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung mayroon kayong mga tanong o kung gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Program sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). Maaari din ninyong bisitahin ang website ng Medi-Cal Dental Program sa <https://smilecalifornia.org/>.

### **Mga karagdagang serbisyo sa pag-refer ng edukasyong pang-iwas sa sakit**

Kung nag-aalala kayo na nahihirapan ang inyong anak na makibahagi at matuto sa paaralan, makipag-usap sa Doktor ng Pangunahing Pangangalaga, mga guro, o tagapangasiwa sa paaralan ng inyong anak. Bilang karagdagan sa mga medikal na benepisyo ninyong sinasaklaw ng Blue Shield Promise, may mga serbisyong dapat ibigay ang paaralan upang matulungan ang inyong anak na matuto at hindi mapag-iwanan sa klase.

Kasama sa mga serbisyong maaaring ibigay upang tulungan ang inyong anak na matuto ang:

- Mga Serbisyo sa Pagsasalita at Wika
- Mga Sikolohikal na Serbisyo
- Physical Therapy
- Occupational Therapy
- Assistive Technology
- Mga Serbisyo sa Gawaing Panlipunan
- Mga Serbisyo sa Pagpapayo
- Mga Serbisyo ng Nars ng Paaralan
- Transportasyon papunta sa at pauwi mula sa paaralan

Ang mga serbisyong ito ay ibinibigay at binabayaran ng Department of Education ng California. Kasama ng mga doktor at guro ng inyong anak, makakagawa kayo ng custom na plano na pinakamahusay na makakatulong sa inyong anak.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

May dalawang paraan upang mag-ulat at maglutas ng mga problema:

- Ang **reklamo** (o **karaingan**) ay kapag mayroon kayong problema sa Blue Shield Promise o sa 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 baguhin ang inyong mga serbisyo o hindi saklawin ang mga ito

May karapatan kayong maghain ng mga karaingan at apela sa Blue Shield Promise upang sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema. Hindi nito inaalis ang anuman sa inyong legal na karapatan at remedyo. Hindi kami mandidiskrimina o gaganti para sa pagrereklamo sa amin. Kapag ipinaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema, makakatulong ito sa amin na pagandahin ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

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

Kung hindi pa rin nalulutas ang inyong karaingan o apela pagkalipas ng 30 araw, o hindi kayo masaya sa resulta, maaari ninyong tawagan ang Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) ng California at hilingin dito na suriin ang inyong reklamo o magsagawa ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR). Maaari ninyong tawagan ang DMHC sa 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o bisitahin ang website ng DMHC para sa higit pang impormasyon:  
<https://www.dmhc.ca.gov>.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

nahihirapang ipalipat ang inyong Medi-Cal sa bago ninyong county. Maaari ninyong tawagan ang Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, sa pagitan ng 8:00 a.m. at 5:00 p.m. sa 1-888-452-8609.

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

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

---

## Mga reklamo

Ang reklamo (o karaingan) ay kapag mayroon kayong problema o hindi kayo nasiyahan sa mga 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 Blue Shield Promise anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat o online.

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (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.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha ninyo ang form, sagutan ito. 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 form sa: Blue Shield of California Promise Health Plan Grievance Department 601 Potrero Grande Drive, Monterey Park, CA 91755-7430

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

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

Kung gusto ninyong gumawa kami ng mabilis na pagpapasya dahil ang panahong gugugulin sa paglutas sa inyong reklamo ay maaaring maglagay sa panganib sa inyong buhay, kalusugan o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis na pagsusuri. Upang humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa amin sa (855) 699-5557 (TTY 711). Sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo, magpapasya kami kung paano namin pangangasiwaan ang inyong reklamo at kung papabilisin namin ang inyong reklamo. Kung magpapasya kaming hindi pabilisin ang inyong reklamo, ipapaalam namin sa inyo na lulutasin namin ang inyong reklamo sa loob ng 30 araw.

Hindi napapailalim sa proseso ng karaingan ng Blue Shield Promise o kwalipikado para sa Hiwalay na Medikal na Pagsusuri ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx. Maaaring magsumite ng mga reklamo ang mga miyembro sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711) o sa pamamagitan ng pagpunta sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Gayunpaman, maaaring kwalipikado para sa Hiwalay na Medikal na Pagsusuri ang mga reklamong nauugnay sa mga benepisyo sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx. Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 at ang linya ng TTY ay 1-877-688-9891. Makikita ninyo ang form ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri/Reklamo at mga tagubilin online sa website ng DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Mga apela

Magkaiba ang apela at ang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan na suriin at baguhin namin ang isang pasyang ginawa namin tungkol sa inyong (mga) serbisyo. Kung



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

nagpadala kami sa inyo ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA) na nagsasabi sa inyo na tinatanggihan, inaantala, binabago o tinatapos namin ang (mga) serbisyo, at hindi kayo sumasang-ayon sa aming pasya, maaari kayong humiling sa amin ng apela. Maaari ding humiling sa amin ng apela ang inyong PCP o iba pang provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

Dapat kayong humiling sa amin ng apela sa loob ng 60 araw simula sa petsang nasa NOA na natanggap ninyo mula sa amin. Kung nagpasya kaming bawasan, suspindihin, o ihinto ang (mga) serbisyong natatanggihan ninyo ngayon, maaaring patuloy ninyong makuha ang (mga) serbisyong iyon habang hinihintay ninyong mapagpasyahan ang inyong apela. Tinatawag itong Aid Paid Pending. Upang makatanggi ng Aid Paid Pending, dapat kayong humiling sa amin ng apela sa loob ng 10 araw mula sa petsa sa NOA o bago ang petsa na sinabi namin kung kailan hihinto ang inyong (mga) serbisyo, alinman ang mas huli. Kapag humiling kayo ng apela sa ilalim ng mga sitwasyong ito, magpapatuloy ang (mga) serbisyo.

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

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan, at ang serbisyong inaapela ninyo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa (855) 699-5557 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha ninyo ang form, sagutan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang serbisyong inaapela ninyo.

Ipadala ang form sa: Blue Shield of California Promise Health Plan Grievance Department 601 Potrero Grande Drive,  
Monterey Park, CA 91755-7430

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng apela o sa Aid Paid Pending, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Sa loob ng 5 araw pagkatanggap sa inyong apela, papadalhan namin kayo ng liham na nagsasabi sa inyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa inyo ang aming pasya sa apela at magpapadala kami sa inyo ng liham na Abiso ng Resolusyon sa Apela (Notice of Appeal Resolution, NAR). Kung hindi namin sasabihin sa inyo ang aming pasya sa apela sa loob ng 30 araw, maaari kayong humiling ng 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.

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

---

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

Kung humiling kayo ng apela at nakatanggap kayo ng liham ng NAR na nagsasabi sa inyo na hindi namin binago ang aming pasya, o hindi kayo kailanman nakatanggap ng liham ng NAR at 30 araw na ang lumipas, maaari kayong:

- Humiling ng **Pagdinig ng Estado** mula sa California Department of Social Services (CDSS), at susuriin ng isang hukom ang inyong kaso.
- Maghain ng form ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri/Reklamo sa Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) upang masuri ang pasya ng Blue Shield Promise o humiling ng **Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (IMR)** mula sa DMHC. Sa panahon ng IMR ng DMHC, susuriin ng isang tagalabas na doktor na hindi bahagi ng Blue Shield Promise ang inyong kaso. Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 at ang linya ng TTY ay 1-877-688-9891. Makikita ninyo ang form ng Hiwalay na Medikal na Pagsusuri/Reklamo at mga tagubilin online sa website ng DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

Hindi pinapangasiwaan ng Blue Shield Promise ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx. Maaaring kayong magsumite ng mga reklamo at apela sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 at pindutin ang 5 o 711). Gayunpaman, maaaring kwalipikado para sa Hiwalay na Medikal na Pagsusuri ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasyang hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx.

Kung hindi kayo sumasang-ayon sa isang pasyang nauugnay sa inyong benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx, maaari kayong humiling ng pagdinig ng estado. Hindi napapailalim sa proseso ng IMR sa DMHC ang mga pasya sa benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx.

---

## Mga Reklamo at Hiwalay na Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Reviews, IMR) sa Department of Managed Health Care

Ang IMR ay kapag sinuri ng isang tagalabas na doktor 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, 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 ngunit mayroon lang kayong 120 araw upang humiling ng Pagdinig ng Estado kaya kung gusto ninyo ng IMR at Pagdinig ng estado, ihain ang inyong reklamo sa lalong madaling panahon. Tandaan, kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyayari na ang pagdinig, hindi kayo maaaring humiling ng IMR. Sa ganitong kaso, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Kung hindi kwalipikado para sa IMR ang inyong reklamo sa DMHC, susuriin pa rin ng DMHC ang inyong reklamo upang matiyak na gumawa ng tamang pasya ang Blue Shield Promise noong nag-apela kayo sa pagtanggihan nito sa mga serbisyo. Ang Blue Shield Promise ay kailangang sumunod sa IMR at mga pasya sa pagsusuri ng DMHC.

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

May pananagutan ang Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa pangangasiwa sa mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong karaingan laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna kayong tumawag sa inyong planong pangkalusugan sa **(855) 699-5557 (TTY 711)** 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 may kinalaman sa 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 sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakasundo sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding toll-free na numero ng telepono **(1-888-466-2219)** at linya ng TDD **(1-877-688-9891)** ang departamento para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang website sa internet ng departamento na <https://www.dmhc.ca.gov/> ay may mga form ng reklamo, form ng aplikasyon sa IMR, at tagubilin online.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

---

## Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong kasama ng mga tao mula sa California Department of Social Services (CDSS). Ang isang hukom ay makakatulong upang malutas ang inyong problema o sabihin sa inyong tama ang pasyang ginawa namin. Maaari lang kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung humiling na kayo ng apela sa amin at hindi pa rin kayo nasisiyahan sa aming pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw.

Dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng aming liham na NAR. Gayunpaman, kung binigyan namin kayo ng Aid Paid Pending sa inyong apela, at gusto ninyong magpatuloy ito hanggang sa magkaroon ng pasya tungkol sa inyong Pagdinig ng Estado, dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw pagkatanggap ninyo ng aming liham na NAR, o bago ang petsa na sinabi namin kung kailan hihinto ang inyong (mga) serbisyo, alinman ang mas huli. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagtitiyak na magpapatuloy ang Aid Paid Pending hanggang sa magkaroon ng huling pagpapasya sa inyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise mula 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 699-5557. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, mangyaring tumawag sa 711. Maaari ding humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong PCP para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

Kung minsan, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinukumpleto ang aming proseso ng pag-apela.

Halimbawa, maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado nang hindi kinakailangang kumpletuhin ang aming proseso ng pag-apela, kung hindi namin kayo inabisuhan nang tama o nasa oras tungkol sa inyong (mga) serbisyo. Tinatawag itong Deemed Exhaustion. Narito ang ilang halimbawa ng Deemed Exhaustion:

- Hindi kami gumawa ng liham na NOA na available sa gusto ninyong wika.
- Nakagawa kami ng pagkakamali na nakakaapekto sa alinman sa inyong mga karapatan.
- Hindi namin kayo binigyan ng liham na NOA.
- Nakagawa kami ng pagkakamali sa aming liham na NAR.
- Hindi namin pinagpasyahan ang inyong apela sa loob ng 30 araw. Nagpasya kaming agaran ang inyong kaso, ngunit hindi kami tumugon sa inyong apela sa loob ng 72 oras.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tawagan ang Public Response Unit ng CDSS sa 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela. Ipadala ito sa:

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

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari naming 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.

Kung gusto ninyong gumawa ng mabilis na pagpapasya ang CDSS 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 CDSS at humiling ng pinabilis na Pagdinig ng Estado. Dapat magpasya ang CDSS 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 pinaghihinalaan ninyo na ang isang provider o isang taong nakakatanggap ng Medi-Cal ay nagsagawa ng pandaraya, pag-aaksaya, o pang-abuso, karapatan ninyong iulat ito sa pamamagitan ng pagtawag sa kumpidensyal na toll-free na numero na 1-800-822-6222 o pagsusumite ng reklamo online sa <https://www.dhcs.ca.gov/>.

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

- Pamemeke ng mga medikal na rekord
- Pagrereseta 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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

- Pag-aalok ng mga libre o may diskwentong item at serbisyo sa mga miyembro sa pagsisikap na maimpluwensyahan kung aling provider ang pipiliin ng miyembro
- Pagbabago sa doktor ng pangunahing pangangalaga ng miyembro nang hindi alam ng miyembro

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

- 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
- Paggamit ng mga medikal at hindi medikal na transportasyon para sa mga serbisyong hindi nauugnay sa pangangalagang pangkalusugan, para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal, o kapag wala kayong medikal na appointment o kukuning reseta.

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

Ipadala ang inyong ulat sa:

Blue Shield Promise Health Plan  
Special Investigations Unit  
601 Potrero Grande Drive  
Monterey Park, CA 91755

Maaari rin ninyong tawagan ang Compliance Helpline sa 1-800-221-2367, Lunes – Biyernes, 9 a.m. hanggang 5 p.m. o maaari ninyong i-email ang impormasyon sa [PromiseStopfraud@blueshieldca.com](mailto:PromiseStopfraud@blueshieldca.com). Maaaring gawin ang lahat ng pag-uulat nang anonymous at kumpidensyal.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711). Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



# 7. Mga karapatan at responsibilidad

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

## Inyong mga karapatan

Narito ang inyong mga karapatan bilang miyembro ng Blue Shield Promise:

- Pakitunguhan nang may paggalang at dignidad, nang may 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, practitioner, at mga karapatan at responsibilidad ng miyembro.
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng Blue Shield Promise.
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng network ng Blue Shield Promise.
- Magkaroon ng napapanahong access sa mga provider sa network.
- Makilahok sa pagpapasya tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama na ang karapatang tumanggi sa paggamot.
- Magsabi ng mga karaingan, nang pasalita o pasulat man, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap ninyo.
- Makakuha ng pag-aayos ng pangangalaga.
- Humiling ng apela sa mga pasya na tanggihan, iantala, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo.
- Makakuha ng mga libreng serbisyo ng pagsasalin para sa inyong wika.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Makakuha 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.
- Upang humiling ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at 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 pagkatapos ng 30 araw, kasama ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung saan posible ang pinabilis na pagdinig.
- Upang umalis sa pagkakatala sa Blue Shield Promise at lumipat sa ibang planong pangkalusugan sa county kapag hiniling.
- Ma-access ang mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad.
- Makakuha ng mga libreng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang format (tulad ng braille, malaking titik, at naa-access na electronic na format) kapag hiniling at nang napapanahon at naaangkop 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.
- Matapat na talakayin ang impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kondisyon at kakayahang umunawa, anuman ang gastos o saklaw.
- Magkaroon ng access sa o makakuha ng kopya ng inyong mga medikal na rekord, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa 45 Code of Federal Regulations §164.524 at 164.526.
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto sa pakikitungo sa inyo ng Blue Shield Promise, inyong mga provider, o ng Estado.
- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Freestanding Birth Center, Federally Qualified Health Center, Indian Health Clinic, serbisyo ng midwifery, Rural Health Center, serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon, at serbisyong pang-emergency sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa pederal na batas.
- 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.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- 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.
- Magkaroon ng bukas na talakayan sa mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kondisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo.
- 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 o alternatibong format
- Maghain ng karaingan o reklamo kung hindi natutugunan ang inyong mga pangangailangang nauugnay sa wika, tulad ng, ngunit hindi limitado sa pagsasalin ng mga pamamaraan ng karaingan, mga form, access sa mga interpreter, at relay system ng telepono.
- Tumanggap ng mga karagdagang tulong at serbisyo nang wala kayong babayaran.

---

## Inyong mga responsibilidad

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

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. 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 magpa-iskedyul.
- 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.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- 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 Compliance Helpline ng Blue Shield Promise 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 laban sa diskriminasyon

Labag sa batas ang pandiskrimina. Sumusunod ang Blue Shield Promise sa mga batas ng Estado at Pederal na batas sa karapatang sibil. Ang Blue Shield Promise ay hindi nandidiskrimina nang labag sa batas, at nagsasantabi ng mga tao, o kaya naman ay nag-iiba ng pakikitungo sa kanila dahil sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, kinikilalang gender, o sekswal na oryentasyon.

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng:

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, makipag-ugnayan sa Blue Shield of California Promise Health Plan sa pagitan ng 8 a.m. – 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 699-5557. O kaya, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, pakitawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service.

### Paano maghain ng hinaing

Kung naniniwala kayong hindi naibigay ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito, o nandiskrimina ito nang labag sa batas sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, lipi, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kondisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, gender, kinikilalang gender, o sekswal na oryentasyon, maaari kayong maghain ng karaingan sa Tagaayos ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan. Maaari kayong maghain ng karaingan sa pamamagitan ng pagsulat, nang personal, o sa electronic na paraan:

- **Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono:** Makipag-ugnayan mula 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa (855) 699-5557. O kaya, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, pakitawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Magsagot ng form ng reklamo o magsulat ng liham at ipadala ito sa: Tagaayos ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan  
601 Potrero Grande Drive  
Monterey Park, CA 91755
- **Nang personal:** Pumunta sa tanggapan ng inyong doktor o sa Blue Shield Promise at sabihing gusto ninyong maghain ng karaingan.
- **Sa electronic na paraan:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### Office of Civil Rights – Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California

Maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o sa electronic na paraan:



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Tumawag sa 916-440-7370. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, pakitawagan ang **711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:  
Deputy Director, Office of Civil Rights Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento,  
CA 95899-7413

Available ang mga form ng reklamo sa

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Sa electronic na paraan:** Magpadala ng email sa [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### Office of Civil Rights – Departamento ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng U.S.

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

- **Sa pamamagitan ng pagtawag:** Call 1-800-368-1019. Kung hindi kayo nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, pakitawagan ang TTY 1-800-537-7697 o 711 upang gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng pagsulat:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa: **U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201**

Available ang mga form ng reklamo sa <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Sa electronic na paraan:** Bisitahin ang Complaint Portal ng Office for Civil Rights sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://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 pangkat na ito ay binubuo ng mga empleyado, provider, at miyembro ng Blue Shield na tulad ninyo. Maaari kayong sumali sa grupong ito kung gusto ninyo. Tinatalakay ng pangkat kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng Blue Shield Promise at responsibilidad nito ang:

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

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa (855) 699-5557 (TTY 711). Para malaman pa ang mga paraan upang makilahok, bisitahin ang Blue Shield Promise Connect! online sa <https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.

---

## Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

Available at ibibigay sa inyo kapag hiniling ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga medikal na rekord.

Inilalarawan ng abisong ito kung paano maaaring gamitin at ibunyag ang impormasyong medikal tungkol sa inyo at kung paano kayo magkakaroon ng access sa impormasyong ito. **Pakibasa itong mabuti.**

### Inyong mga karapatan

#### May karapatan kayong:

- Makakuha ng kopya ng mga rekord ng inyong kalusugan at mga claim
- Iwasto ang mga rekord ng inyong kalusugan at mga claim
- Humiling ng kumpidensyal na pakikipag-ugnayan
- Hilingin sa aming limitahan ang impormasyong ibinabahagi namin
- Makakuha ng listahan ng mga tao kung kanino namin ibinahagi ang inyong impormasyon



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Makakuha ng kopya ng abisong ito ng pagkapribado
- Pumili ng isang tao upang kumilos para sa inyo
- Maghain ng reklamo kung sa inyong palagay ay nalabag ang inyong mga karapatan sa pagkapribado

### **Ang inyong mga pagpipilian**

**May ilan kayong pagpipilian sa paraan kung paano namin ginagamit at ibinabahagi ang impormasyon habang kami ay:**

- Sumasagot ng mga tanong tungkol sa saklaw mula sa inyong mga kapamilya at kaibigan
- Nagbibigay ng tulong sa panahon ng sakuna
- Nagbebenta ng aming mga serbisyo at nagbibigay ng inyong impormasyon

### **Ang aming mga paggamit at pagbubunyag**

**Maaari naming gamitin at ibahagi ang inyong impormasyon habang kami ay:**

- Tumutulong na pamahalaan ang natatanggap ninyong paggamot sa pangangalagang pangkalusugan
- Nagpapatakbo ng aming organisasyon
- Nagbabayad para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan
- Nagkakaloob ng inyong planong pangkalusugan
- Tumutulong sa pampublikong kalusugan at mga isyung pangkaligtasan
- Nananaliksik
- Sumusunod sa batas
- Tumutugon sa mga kahilingan ng donasyon ng organ at tissue, at nakikipagtulungan sa isang medikal na tagapagsuri o direktor ng punerarya
- Tumutugon sa pagpapasahod sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan
- Tumutugon sa mga inihaing kaso at legal na pagkilos



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



## Inyong mga karapatan

### **Pagdating sa impormasyon ng inyong kalusugan, may ilan kayong partikular na karapatan.**

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang inyong mga karapatan at ang ilan sa aming mga responsibilidad upang makatulong sa inyo.

### **Makakuha ng kopya ng mga tala ng inyong kalusugan at mga paghahabol**

- Maaari kayong humiling na makakita o makakuha ng kopya ng inyong mga rekord sa kalusugan at mga claim at iba pang impormasyong pangkalusugan na mayroon kami tungkol sa inyo. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Magbibigay kami ng kopya o ng buod ng inyong mga rekord sa kalusugan at mga claim, karaniwan sa loob ng

30 araw pagkatapos ng inyong paghiling. Maaari kaming maningil ng makatuwirang bayarin na batay sa gastusin.

### **Hilingin sa aming iwasto ang mga tala ng inyong kalusugan at paghahabol**

- Maaari ninyong hilingin sa amin na iwasto ang inyong mga rekord sa kalusugan at mga claim kung sa inyong palagay ay mali o hindi ito kumpleto. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Maaari naming “tanggihan” ang inyong kahilingan, ngunit sasabihin namin sa inyo kung bakit sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 60 araw.

### **Humiling ng mga kumpidensyal na pakikipag-ugnayan**

- Maaari ninyong hilingin sa amin na makipag-ugnayan sa inyo sa partikular na paraan (halimbawa, telepono sa bahay o opisina) o magpadala ng liham sa ibang address.
- Pagpapasyahan namin ang lahat ng makatuwirang kahilingan at dapat kaming “sumang-ayon” kung ipapaalam ninyong malalagay sa panganib ang inyong buhay kung tatanggi kami.

### **Hilingin sa aming limitahan kung ano ang aming ginagamit o ibinabahagi**

- Maaari ninyong hilingin sa amin na **huwag** gumamit o magbahagi ng ilang partikular na impormasyong pangkalusugan para sa paggamot, pagbabayad, o sa aming mga pagpapatakbo.
- Hindi namin kailangang sumang-ayon sa inyong kahilingan, at maaari kaming “tumanggi” kung makakaapekto ito sa inyong pangangalaga.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Makakuha ng listahan ng mga tao kung kanino namin ibinahagi ang impormasyon**

- Maaari kayong humingi ng listahan (accounting) ng mga pagkakataong ibinahagi namin ang inyong impormasyong pangkalusugan sa loob ng anim na taon bago ang hiniling ninyong petsa, kung kanino namin ito ibinahagi, at kung bakit.
- Isasama namin ang lahat ng pagbubunyag maliban sa mga tungkol sa paggamot, pagbabayad, at pagpapatakbo sa pangangalagang pangkalusugan, at ilang iba pang partikular na pagbubunyag (gaya ng anumang hiniling ninyong gawin namin). Magbibigay kami ng isang accounting sa bawat taon nang libre ngunit maniningil kami ng makatuwiran at nakabatay sa gastusin na singilin kung hihiling kayo ng isa pa sa loob ng 12 buwan.

### **Makakuha ng kopya ng abisong ito ng pagkapribado**

- Maaari kayong humiling ng papel na kopya ng abisong ito anumang oras, kahit na sumang-ayon kayong matanggap ang abiso sa elektronikong paraan. Bibigyan namin kayo kaagad ng papel na kopya.

### **Pumili ng isang tao upang kumilos para sa inyo**

- Kung binigyan ninyo ang isang tao ng medikal na power of attorney o kung mayroon kayong legal na tagapangalaga, maaaring gamitin ng taong iyon ang inyong mga karapatan at maaari siyang magpasya tungkol sa inyong impormasyong pangkalusugan.
- Titiyakin namin na mayroong pahintulot ang taong iyon at maaari siyang kumilos sa ngalan ninyo bago kami gumawa ng anumang pagkilos.

### **Maghain ng reklamo kung sa inyong palagay ay nalalabag ang inyong mga karapatan**

- Maaari kayong maghain ng reklamo kung sa palagay ninyo ay nilabag namin ang inyong mga karapatan sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa amin.
- Maaari kayong maghain ng reklamo sa Office for Civil Rights ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Kalusugan at Tao ng U.S. sa pamamagitan ng pagpapadala ng liham sa 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, pagtawag sa (877) 696-6775, o pagbisita sa [hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](https://hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).
- Hindi kami gaganti sa inyo dahil sa pagsasampa ng reklamo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Ang inyong mga pagpipilian**

**Para sa ilang partikular na impormasyong pangkalusugan, maaari ninyong sabihin sa amin ang inyong mga pasya tungkol sa kung ano ang aming ibinabahagi.**

Kung may gusto kayong paraan ng pagbabahagi namin sa inyo ng impormasyon sa mga sitwasyong inilalarawan sa itaas, makipag-ugnayan sa amin. Sabihin sa amin kung ano ang gusto ninyong gawin namin, at susundin namin ang inyong mga tagubilin.

**Sa mga sitwasyong ito, may karapatan at opsyon kayong ipagawa sa amin ang mga sumusunod:**

- Magbahagi ng impormasyon sa inyong pamilya, malalapit na kaibigan, o iba pang mga nagbabayad para sa inyong pangangalaga
- Magbahagi ng impormasyon kapag nagkaroon ng sakuna

*Kung hindi ninyo masabi sa amin ang inyong kagustuhan—halimbawa, kung wala kayong malay—maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon kung naniniwala kaming para ito sa ikabubuti ninyo. Maaari din naming ibahagi ang inyong impormasyon kapag kinakailangan upang maibsan ang isang malala at nakaambang banta sa kalusugan o kaligtasan.*

**Sa mga sitwasyon ito, hinding-hindi namin ibabahagi ang inyong impormasyon, maliban na lang kung bibigyan mo kami ng nakasulat na pahintulot:**

- Para sa marketing
- Pagbebenta ng inyong impormasyon

### **Ang aming mga paggamit at pagbubunyag**

**Paano namin karaniwang ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?**

Karaniwan naming ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan sa pamamagitan ng mga sumusunod na paraan.

**Tumulong na pamahalaan ang natatanggap ninyong paggamot sa pangangalagang pangkalusugan**

Maaari naming gamitin ang inyong impormasyong pangkalusugan at ibahagi ito sa mga propesyunal na gumagamot sa inyo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Halimbawa:** Nagpadala sa amin ang isang doktor ng impormasyon tungkol sa inyong diagnosis at plano ng paggamot nang sa gayon ay makapagsaayos kami ng mga karagdagang serbisyo.

### **Nagpapatakbo ng aming organisasyon**

Maaari naming gamitin at ilahad ang inyong impormasyon upang patakbuhan ang aming organisasyon at makipag-ugnayan sa inyo kapag kinakailangan.

**Hindi kami pinapayagang gumamit ng genetic na impormasyon upang magpasya kung bibigyan ka namin ng saklaw at upang kalkulahin ang presyo ng saklaw na iyon.** Hindi ito nalalapat sa mga pangmatagalang plano ng pangangalaga.

**Halimbawa:** Gumagamit kami ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo upang makapagbigay ng mas mahuhusay na serbisyo para sa inyo.

### **Nagbabayad para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan**

Maaari naming gamitin at ilahad ang inyong impormasyong pangkalusugan habang nagbabayad kami para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan.

**Halimbawa:** Nagbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo sa inyong plano para sa ngipin upang isaayos ang pagbabayad para sa serbisyo sa inyong ngipin.

### **Nagkakaloob ng inyong plano**

Maaari naming ilahad ang inyong impormasyong pangkalusugan sa inyong tagapagtaguyod ng planong pangkalusugan para sa pagpapatupad ng plano.

**Halimbawa:** Nakipagkontrata sa amin ang inyong kumpanya upang magbigay ng planong pangkalusugan, at binigyan namin ang inyong kumpanya ng ilang partikular na istatistika upang ipaliwanag ang mga premium na sinisingil namin.

### **Ang aming mga paggamit at pagbubunyag**

#### **Paano pa namin maaaring gamitin o ibahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?**

Pinapayagan o inaatasan kaming ibahagi ang inyong impormasyon sa pamamagitan ng iba pang mga paraan – kadalasan ay sa mga paraan na makakabuti sa publiko, gaya ng para sa kalusugan ng publiko at pananaliksik. Marami kaming kailangang masapatang kundisyon sa batas bago namin maibahagi ang inyong impormasyon para sa mga bagay na ito. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

### **Tumutulong sa pampublikong kalusugan at mga problemang pangkaligtasan**

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo para sa ilang partikular na sitwasyon gaya ng:

- Pag-iwas sa sakit
- Pagtulong sa mga pagbawi ng produkto
- Pag-uulat ng hindi magagandang epekto ng gamot
- Pag-uulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso, pagpapabaya, o karahasan sa tahanan
- Pagsasagawa ng mga hakbang upang maiwasan o mabawasan ang epekto ng isang malalang banta sa kalusugan o kaligtasan ng sinuman

### **Nagsasaliksik**

Maaari naming gamitin o ibahagi ang inyong impormasyon para sa pananaliksik tungkol sa kalusugan.

### **Sumusunod sa batas**

Magbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo kung iniaatas ito ng mga batas ng estado o pederal na batas, pati na sa Department of Health and Human Services kung gusto nitong makita kung sumusunod kami sa pederal na batas sa pagkapribado.

### **Tumutugon sa mga kahilingan ng donasyon ng organ at tissue, at nakikipagtulungan sa isang medikal na tagapagsuri o director ng punerarya**

- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo sa mga organisasyon sa pagkuha ng organ.
- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan sa isang coroner, medikal na tagapagsuri, o direktor ng punerarya kapag namatay ang isang indibidwal.

### **Tumutugon sa pagpapasahod sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang kahilingan ng pamahalaan**

Maaari kaming gumamit o magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo:

- Para sa mga claim para sa pagpapasahod sa mga manggagawa
- Para sa pagpapatupad ng batas o sa isang opisyal ng pagpapatupad ng batas
- Sa mga ahensya ng pagsubaybay sa kalusugan para sa mga aktibidad na pinahihintulutan ng batas



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Para sa mga espesyal na sangay ng pamahalaan gaya ng militar, pambansang seguridad, at mga serbisyo sa pagprotekta ng pangulo

### **Tumutugon sa mga nakahaing kaso at legal na pagkilos**

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo bilang tugon sa isang utos ng hukuman o utos na pang-administratibo, o bilang tugon sa isang subpoena.

### **Mga partikular na uri ng impormasyong medikal:**

Mas mahihigpit ang regulasyon para sa paggamit at paglalahad ng ilang uri ng impormasyon – halimbawa, impormasyon ng pasyente ng kalusugan ng isip at problema sa paggamit ng bawal na gamot, at mga resulta ng pagsusuri para sa HIV. Gayunpaman, mayroon pa ring mga sitwasyon kung saan maaaring gamitin o ilahad ang mga ganitong uri ng impormasyon nang wala ang inyong awtorisasyon.

### **Pang-aabuso o pagpapabaya:**

Ayon sa batas, maaari naming ilahad ang inyong impormasyong medikal sa naaangkop na awtoridad upang mag-ulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso o pagpapabaya sa mga nakakatanda o upang kilalanin ang mga pinaghihinalaang biktima ng pang-aabuso, kapabayaan, o pananakit sa loob ng bahay.

### **Mga Inmate:**

Alinsunod sa pederal na batas na nag-aatas sa amin na ibigay sa inyo ang paunawang ito, walang karapatan ang mga inmate na kontrolin ang kanilang impormasyong medikal gaya ng iba pang indibidwal. Kung isa kang inmate sa isang bilangguan o kung inaresto ka ng isang opisyal ng pagpapatupad ng batas, maaari naming ilahad ang inyong impormasyong medikal sa bilangguan o sa tagapagpatupad ng batas para sa ilang partikular na layunin, halimbawa, upang protektahan ang inyong kalusugan o kaligtasan, o ang kalusugan o kaligtasan ng ibang tao.

### **Kinakailangan ang inyong paunang nakasulat na pahintulot para sa lahat ng iba pang paggamit at paglalahad ng inyong impormasyong medikal:**

Maliban na lang sa mga paggamit at paglalahad na inilalarawan sa itaas, hindi namin gagamitin o ilalahad ang inyong impormasyong medikal nang wala ang inyong nakasulat na awtorisasyon. Kapag kinakailangan ang inyong awtorisasyon at binigyan ninyo kami ng awtorisasyon na gamitin o ilahad ang inyong impormasyong medikal para sa isang bagay, maaari ninyong bawiin ang awtorisasyon na iyon kahit kailan sa pamamagitan ng pagsulat sa amin. Pakitandaan na hindi malalapat ang pagbawing iyon



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

sa anumang awtorisadong paggamit o paglalahad ng inyong impormasyong medikal na nagawa na bago pa namin natanggap ang inyong pagbawi.

### Ang aming mga responsibilidad

- Inaatasan kami ng batas na panatilihin ang pagkapribado at seguridad ng inyong pinoprotektahang impormasyong pangkalusugan.
- Sasabihin namin sa inyo kaagad kung magkakaroon ng paglabag na maaaring makapaglagay sa panganib ng pagkapribado o seguridad ng inyong impormasyon.
- Dapat naming sundin ang mga tungkulin at gawi sa pagkapribado na inilalarawan sa abisong ito at bigyan kayo ng kopya nito.
- Hindi namin gagamitin o ibabahagi ang inyong impormasyon sa paraang hindi inilalarawan dito, maliban na lang kung bibigyan ninyo kami ng pahintulot sa pamamagitan ng pagsulat. Kung bibigyan ninyo kami ng pahintulot, maaari ninyo itong bawiin kahit kailan. Sumulat sa amin kung magbago ang inyong isip.

Para sa higit pang impormasyon, pumunta sa:

[hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](https://hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

### Mga pagbabago sa mga tuntunin ng abisong ito

Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng paunawang ito, at malalapat ang mga pagbabago sa lahat ng impormasyong mayroon kami tungkol sa inyo. Makukuha ang bagong abiso kapag hiniling, sa aming website, at magpapadala kami ng kopya sa inyo.

Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: 1/01/2021

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa paunawang ito, o kung nais ninyong maghain ng reklamo tungkol sa aming mga gawi sa pagkapribado, pakipaalam ito sa amin sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 [TTY: 711], mula 8 a.m. hanggang 8 p.m., o tawagan ang Hotline ng Blue Shield Promise sa (855) 296-9086.

Maaari din kayong sumulat sa aming Privacy Office ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540 o magpadala ng email sa [privacy@blueshieldca.com](mailto:privacy@blueshieldca.com).

Maaari din ninyong abisuhan ang:

- The Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights Attention: Regional Manager  
90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

O tumawag sa (800) 368-1019 para sa karagdagang impormasyon.

O tumawag sa: U.S. Office for Civil Rights sa 866-OCR-PRIV (866-627-7748)  
o TTY: 1-800-537-7697.

- Department of Health Care Services (DHCS) Privacy Officer:  
C/O Office of HIPAA Compliance DHCS  
P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.  
privacyofficer@dhcs.ca.gov. Telepono: (916) 445-4646. Fax: (916) 440-7680.  
Website:  
[dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx?utm\\_source=Resources&utm\\_medium=SideBar&utm\\_campaign=Privacy&HIPAA](http://dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx?utm_source=Resources&utm_medium=SideBar&utm_campaign=Privacy&HIPAA).

Hindi kami gaganti sa inyo kung maghahain kayo ng reklamo tungkol sa aming mga gawi sa pagkapribado.

---

## 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, iba pang saklaw ng kalusugan, at pagbabayad-pinsala

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

Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay maaaring magkaroon ng iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC), na tinutukoy rin bilang pribadong insurance sa kalusugan. Bilang kundisyon sa pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal, dapat kayong mag-apply sa at/o magpanatili ng anumang available na OHC kapag wala kayong babayaran.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Ipinag-aatas ng mga pederal na batas at batas ng estado sa mga miyembro ng Medi-Cal na iulat ang OHC at anumang pagbabago sa OHC. Kung hindi ninyo iulat kaagad ang OHC, maaaring kailanganin ninyong bayaran ang DHCS para sa anumang benepisyong maling nabayaran. Isumite ang inyong OHC online sa <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Kung wala kayong access sa internet, maaaring iulat ang OHC sa inyong planong pangkalusugan, o sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; sa loob ng California), o sa 1-916-636-1980 (sa labas ng California). 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. Halimbawa, kung napinsala kayo sa isang aksidente sa kotse o sa trabaho, maaaring kailangan munang magbayad ng insurance sa kotse o pagpapasahod sa mga manggagawa, o i-reimburse ang Medi-Cal.

Kung napinsala kayo, at nananagot ang ibang partido sa inyong pinsala, dapat ay abisuhan ninyo at ng inyong legal na kinatawan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na pagkilos o ng claim. Isumite ang inyong abiso online:

- Programa sa Personal na Pinsala sa <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programang Pagbawi para sa Pagpapasahod sa Mga Manggagawa sa <http://dhcs.ca.gov/WC>

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

---

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

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

Upang matuto pa tungkol sa pagbawi ng ari-arian, pumunta sa <http://dhcs.ca.gov/er>. O tumawag sa 1-916-650-0490 o kumuha ng legal na payo.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](http://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

## Abiso ng Pagkilos

Magpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso ng Pagkilos (Notice of Action, NOA) kapag tinanggihan, inantala, o binago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng plano, maaari kayong maghain ng apela anumang oras sa Blue Shield Promise. Tingnan ang seksyong Mga Apela sa itaas para sa mahalagang impormasyon tungkol sa paghahain ng inyong apela. Kapag nagpadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng NOA, ipapaalam nito sa inyo ang lahat ng karapatang mayroon kayo kung hindi kayo sang-ayon sa pasyang ginawa namin.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

# 8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

## Mahahalagang numero ng telepono

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

| Mga Resource ng Pamahalaan                                         |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Americans with Disabilities Act (ADA) Information                  | (800) 514-0301 (Voice)<br>(800) 514-0383 (TDD)<br>(619) 528-4000 |
| Child Health and Disability Prevention (CHDP)                      | (619) 692-8808                                                   |
| State Department of Health Services (DHCS) ng California           | (916) 445-4171                                                   |
| Tanggapan ng Ombudsman ng Pinapamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal | (888) 452-8609                                                   |
| Medi-Cal Rx                                                        | (800) 977-2273<br>TTY: (800) 977-2273 at pindutin ang 5 o 711    |
| Mga Serbisyo ng Nakikinabang sa 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                            |



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

| Mga Resource 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 nagtatagal.

**American Indian:** Isang indibidwal, na inilalarawan sa title 25 ng seksyon 1603(c), 1603(f), at 1679(b) ng U.S.C o natukoy na karapat-dapat, bilang Indian, alinsunod sa 42 C.F.R. 136.12 o Title V ng Indian Health Care Improvement Act, na tumanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga Indian na provider ng pangangalagang pangkalusugan (Indian Health Service, isang Indian Tribe, Tribal Organization, o Urban Indian Organization–I/T/U) o sa pamamagitan ng referral sa ilalim ng Mga Serbisyong Pangkalusugan na May Kontrata.

**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 programa ng Medi-Cal na nagbibigay ng mga serbisyo sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may ilang partikular na sakit at problema sa kalusugan.

**Child Health and Disability Prevention (CHDP):** Isang programa para sa pampublikong kalusugan na nagre-reimburse sa mga pampubliko at pribadong provider ng pangangalagang pangkalusugan para sa mga maagang pagtatasa sa kalusugan upang matukoy o mapigilan ang sakit at mga kapansanan sa mga bata at kabataan.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Tinutulungan ng programa ang mga bata at kabataang magkaroon ng access sa regular na pangangalagang pangkalusugan. Makakapagbigay ng mga serbisyo ng CHDP ang inyong PCP.

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

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

**Chiropractor:** Isang provider na gumagamot sa spine sa pamamagitan ng manu-manong pagmamaniipula.

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

**Klinika:** Isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaari itong maging isang Federally Qualified Health Center (FQHC), klinika sa komunidad, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Care Provider (IHCP), o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

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

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata (Contract Drugs List, CDL):** Ang inaprubahang listahan ng gamot para sa Medi-Cal Rx kung saan maaaring mag-order ang inyong doktor ng mga sinasaklaw na gamot na kailangan ninyo.

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

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

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

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

**Umalis sa pagkakatala:** Ihinto ang paggamit sa planong pangkalusugan na ito dahil hindi na kayo karapat-dapat o lumipat kayo sa bagong planong pangkalusugan. Dapat kayong lumagda sa isang form na nagsasabing ayaw na ninyong gamitin ang planong 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. Pinagpapasyahan ng Blue Shield Promise kung rerentahan o bibilhin ang DME. Hindi dapat mas malaki ang mga gastos sa pagrenta kaysa sa gastos sa pagbili. Sinasaklaw ang pagkukumpuni ng kagamitang medikal.

**Early and periodic screening, diagnostic and treatment (EPSDT):** Ang mga serbisyo ng EPSDT ay isang benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang tumulong na mapanatili silang malusog. Dapat kunin ng mga miyembro ang mga tamang pagpapatingin sa kalusugan para sa edad at naaangkop na pag-screen upang malaman kung may mga problema sa kalusugan at



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

gumamot ng mga sakit nang maaga, pati na rin ang anumang paggamot upang alagaan ang o tulungan ang mga kondisyong maaaring mapag-alaman sa mga pagpapatingin.

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

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

**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 makakuha ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

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

**Naitatag na pasyente:** Isang pasyenteng may kasalukuyang ugnayan sa isang provider, at nakapagpatingin sa provider na iyon sa loob ng natukoy na tagal ng oras na itinatag ng Plano.

**Mga serbisyon hindi kasama:** Mga serbisyon hindi sinasaklaw ng Programa ng Medi-Cal ng California.

**Pang-eksperimentong paggamot:** Mga gamot, kagamitan, pamamaraan, o serbisyon nasa yugto ng pagsusuri sa laboratoryo at/o pag-aaral sa hayop bago magsuri sa mga tao. Ang mga serbisyon pang-eksperimento ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**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.

**Fee-For-Service (FFS) Medi-Cal:** Kung minsan, hindi sumasaklaw ang inyong plano ng Medi-Cal ng mga serbisyo, ngunit maaari ninyong makuha pa rin ang mga ito sa pamamagitan ng Medi-Cal FFS, gaya ng maraming serbisyo ng parmasya sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal Rx.

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

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

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

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

**Karaingan:** Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa Blue Shield Promise, isang provider, o sa mga ibinigay na serbisyo. Ang reklamo ay isang halimbawa ng 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 sa inyo o mag-alis sa inyo sa pagkakatala sa planong pangkalusugan.

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).



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

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

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

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

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

**Hospisyo:** Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espirital na problema para sa isang miyembrong mayroong malalang sakit. Available ang pangangalaga sa hospisyo kapag ang miyembro ay may inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

**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.

**Indian Health Care Provider (IHCP):** Isang klinikang pangkalusugan na pinapatakbo ng Indian Health Service (IHS) o ng isang Indian Tribe, Tribal Organization, o Urban Indian Organization.

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

**Sinisiyasat na paggamot:** Isang gamot, biyolohikal na produkto o device na matagumpay na nakakumpleto ng unang yugto ng isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA, ngunit hindi pa naaprubahan ng FDA para sa pangkalahatang paggamit, at nananatiling sinisiyasat sa isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

**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 pinapamahalaang pangangalaga.

**Medi-Cal Rx:** Isang serbisyo ng benepisyo sa parmasya ng FFS Medi-Cal na kilala bilang “Medi-Cal Rx” na nagbibigay ng mga benepisyo at serbisyo sa parmasya, kasama ang mga inireresetang gamot at ilang medikal na supply sa lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal.

**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 transportasyon:** Transportasyon kapag hindi kayo makakapunta sa isang sinasaklaw na medikal na appointment at/o upang kumuha ng mga inireresetang gamot sa pamamagitan ng kotse, bus, tren, o taxi. Nagbabayad ang Blue Shield Promise para sa pinakamurang transportasyon para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment.

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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

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

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

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

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

**Transportasyong hindi medikal:** Transportasyon kapag naglalakbay papunta at pauwi mula sa isang appointment para sa serbisyong sinasaklaw ng Medi-Cal na pinahintulutan ng inyong provider at kapag kukuha ng mga inireresetang gamot at mga medikal na supply.

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

**Iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC):** Ang iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC) ay tumutukoy sa mga nagbabayad ng pribadong insurance sa kalusugan at serbisyo maliban sa Medi-Cal. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang mga karagdagang planong medikal, plano para sa ngipin, plano para sa paningin, plano sa parmasya, at/o dagdag na plano ng Medicare(Part C at D).

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

**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 espirituwal na problema para sa isang miyembrong mayroong malalang sakit. Hindi kinakailangan ng palliative na pangangalaga na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na 6 na buwan o mas maikli.

**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 kumukuha ng pangangalaga ang miyembro. Ang mga sinasaklaw na serbisyo na maaaring ialok sa mga miyembro ng ilang kalahok na ospital ay nililimitahan ng mga patakaran sa pagsusuri sa paggamit at pagtiyak sa kalidad ng Blue Shield Promise o kontrata ng Blue Shield Promise sa ospital.

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

**Mga serbisyong post-stabilization:** Mga sinasaklaw na serbisyong nauugnay sa isang pang-emergency na kondisyong medikal na ibinibigay pagkatapos maging stable ang isang miyembro upang mapanatili ang kondisyong stable. Sinasaklaw at binabayaran ang mga serbisyo sa post-stabilization na pangangalaga. Maaaring kailangan ng mga ospital na wala sa network ng paunang pag-apruba.

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

**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 lisensyadong provider upang maibigay.

**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 aprubahan 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 mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya/pagkontrol sa pagbubuntis

Ang inyong PCP ay maaaring isang:

- General practitioner
- Internist
- Doktor para sa mga bata
- Family practitioner



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- OB/GYN
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- Nurse practitioner
- Assistant ng doktor
- Klinika

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

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

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

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

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

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

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

**Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy:** Mga serbisyo at device na makakatulong sa mga taong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kundisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

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

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

**Lugar ng serbisyo:** Ang heyograpikong lugar na pinagseserbisuhan ng Blue Shield Promise. Kasama dito ang county ng San Diego.

**Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga:** Mga sinasaklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nars, technician, at/o therapist sa panahon ng pananatili sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga o sa bahay ng miyembro.

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

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

**Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip:** Mga serbisyo para sa mga miyembrong may mga pangangailangan sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na may mas mataas na antas ng kapansanan kaysa sa banayad hanggang katamtaman.



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).

Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

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



Tawagan ang Pangangalaga sa Customer sa (855) 699-5557 (TTY 711).  
Narito ang Blue Shield Promise Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.  
Toll free ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://blueshieldca.com/promise/medi-cal).