

اعتباراً من 1 يناير 2023 - 31 ديسمبر 2023

2023 ملخص المزايا

Blue Shield TotalDual Plan (HMO D-SNP)

Medicare Advantage برنامج أدوية الوصفات الطبية

مقاطعتا San Diego و Los Angeles



blueshieldca.com/medicare

H5928_22_395A_005_M_AR Accepted 09252022

ملخص المزايا لعام 2023 | (HMO D-SNP) Blue Shield TotalDual Plan

H5928_22_395A_005_M_AR Accepted 09252022

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [blueshieldca.com/medicare](https://www.blueshieldca.com/medicare).



مقدمة

يمثل هذا المستند ملخصاً موجزاً بالمزايا والخدمات المغطاة من قبل Blue Shield TotalDual Plan. فهو يشتمل على إجابات للأسئلة المتداولة ومعلومات الاتصال المهمة ونظرة عامة على المزايا والخدمات المقدمة ومعلومات عن حقوقك كعضو في Blue Shield TotalDual Plan. وتظهر المصطلحات الرئيسية وتعريفاتها بترتيب أبجدي في الفصل الأخير من دليل التغطية.

جدول المحتويات

3	A. إخلاء المسؤولية
7	B. الأسئلة المتداولة (FAQ)
11	C. قائمة الخدمات المغطاة
34	D. المزايا المغطاة خارج Blue Shield TotalDual Plan
38	E. الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan و Medicare و Medi-Cal
38	F. حقوقك كعضو في الخطة
41	G. كيفية تقديم شكوى أو التماس بخصوص خدمة مرفوضة
41	H. ما الذي يجب عليك فعله إذا كنت تشك في وجود احتيال

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



A. إخلاء المسؤولية



هذا ملخص للخدمات الصحية المغطاة من قبل خطة Blue Shield TotalDual Plan لعام 2023. هذا مجرد ملخص. يرجى قراءة دليل التغطية للاطلاع على قائمة المزايا الكاملة. لا تتضمن معلومات المزايا المقدمة كل خدمة نقوم بتغطيتها أو كل قيد أو استثناء. للحصول على قائمة كاملة بالخدمات التي نغطيها، يرجى الرجوع إلى دليل التغطية (EOC) على blueshieldca.com/MAPDdocuments2022 أو من خلال الاتصال بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. ملاحظة: سيتوفر دليل التغطية على موقعنا على الويب بحلول 15 أكتوبر 2022.

❖ Blue Shield of California هي HMO وخطة HMO D-SNP مع Medicare. تمتلك الخطة أيضاً اتفاقاً مكتوباً مع برنامج (Medicaid) California Medi-Cal من أجل تنسيق مزايا (Medicaid) Medi-Cal الخاصة بك.

❖ تشمل خطة Blue Shield TotalDual Plan على تغطية الجزء (د)، التي توفر تغطية للأدوية الموصوفة طبياً وتوفر لك الراحة في تغطية كل من الأدوية الطبية والأدوية الموصوفة طبياً من خلال خطة واحدة.

❖ للانضمام إلى Blue Shield TotalDual Plan، يتعين أن يكون لديك كل من الجزء (أ) من Medicare والجزء (ب) من Medicare، وأن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal (Medicaid)، وأن تعيش في منطقة خدماتنا. تشمل منطقة خدماتنا على مقاطعتي Los Angeles (لوس أنجلوس) و San Diego (سان دييغو).

❖ يوجد دليل مقدمي الخدمات بخطتنا على موقع الويب الخاص بنا على blueshieldca.com/find-a-doctor.

❖ يوجد دليل صيدليات الخطة بموقع الويب الخاص بنا على blueshieldca.com/medpharmacy2023.

❖ للحصول على المعلومات الأكثر اكتمالاً والأحدث حول الأدوية المغطاة، يمكنك زيارة موقعنا على الويب على blueshieldca.com/medformulary2023.

❖ لمزيد من المعلومات حول Medicare، يمكنك قراءة كتيب Medicare و/أو. ويشتمل الكتيب على ملخص لمزايا برنامج Medicare والحقوق والإجراءات الوقائية الواردة فيه، فضلاً عن تقديم إجابات لأكثر الأسئلة المتداولة حول Medicare. ويمكنك الحصول عليه على موقع (www.medicare.gov) على الويب أو عن طريق الاتصال برقم 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. ويجب على مستخدمي الهاتف النصي الاتصال على الرقم 1-877-486-2048. لمزيد من المعلومات حول Medi-Cal، يمكنك مطالعة موقع California Department of Healthcare Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا، DHCS) الإلكتروني (www.dhcs.ca.gov) أو التواصل مع Office of the Ombudsman (مكتب أمانة المظالم) التابع لبرنامج Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 5:00 مساءً. يمكنك أيضاً الاتصال بمكتب أمانة المظالم الخاص للأشخاص المؤهلين للحصول على خدمات Medicare و Medi-Cal على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 9:00 صباحاً والساعة 5:00 مساءً.

❖ يمكنك الحصول على هذا المستند مجاناً بتنسيقات أخرى كأن تكون مطبوعة بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو مسجلة صوتياً. اتصل على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



❖ تمتثل الشركة لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والقوانين الخاصة بالولاية المعمول بها ولا تميّز أو تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو السلالة أو الدين أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو هوية النوع الاجتماعي أو التوجه الجنسي أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة البدنية . La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。

❖ وإذا ذكر هذا المستند كلمات مثل "نحن" أو "إيانا" أو "خاص بنا"، فإنها تشير إلى California Physicians' Service (التي تمارس العمل تحت اسم Blue Shield of California). أما إذا ذكر كلمات مثل "الخطة" أو "خطتنا"، فإنها تشير إلى خطة Blue Shield TotalDual Plan.

• Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 a.m. to 8:00 p.m., seven days a week. The call is free.

• Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana.

• 繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) 每週七天辦公，早上 8:00 點至晚上 8:00 點或。

• Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) 8 giờ sáng–8 giờ tối, 7 ngày trong tuần. HOẶC Ban.

• Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711)

• 한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오, 오후 8 시, 7 일 주일 오전 8 시.

• Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY (հեռատիպ)՝ 711)

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



- فارسی: (Persian/Farsi for Blue Shield TotalDual Plan Members)
- توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-800-452-4413 تماس بگیرید.
- Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (телетайп: 711).
- 日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。
- العربية: (Arabic)
- ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم رقم هاتف الصم والبكم (711) 1-800-452-4413 Blue Shield TotalDual Plan هاتف الصم والبكم (711):
- ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- ខ្មែរ (Cambodian/Khmer): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711)។
- Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) पर कॉल करें।
- ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- اُردُو : (Urdu) خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



- يمكنك الحصول على هذا المستند مجانًا بتنسيقات أخرى كأن تكون مطبوعةً بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو مسجلة صوتيًا. اتصل على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 8:00 مساءً، طوال أيام الأسبوع. وتكون المكالمة مجانية.
- يمكنك تقديم طلب دائم للحصول على هذا المستند بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية أو بتنسيق بديل الآن وفي المستقبل. لتقديم طلب، يرجى الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan. سيتم الاحتفاظ بتنسيقك ولغتك المفضلة في السجلات من أجل الاتصالات المستقبلية. لإجراء أي تحديثات في تفضيلاتك، يرجى الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan.



B. الأسئلة المتداولة (FAQ)

يسرد الجدول التالي الأسئلة المتداولة.

الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما المقصود بخطة Medicare-Medi-Cal Plan؟	Medicare Medi-Cal Plan عبارة عن خطة صحية تتعاقد مع كل من برنامجي Medicare و Medi-Cal بهدف تقديم مزايا كلا البرنامجين للمرضى المسجلين. Medicare Medi-Cal Plan عبارة عن مؤسسة مكونة من الأطباء والمستشفيات والصيديات ومقدمي الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) ومقدمي الخدمات الآخرين. كما أن لديها منسقي رعاية لمساعدتك في إدارة جميع مقدمي الخدمات والخدمات ووسائل الدعم الخاصة بك. وهم يعملون جميعًا معًا لتوفير الرعاية التي تحتاج إليها.
هل سأحصل على نفس مزايا Medicare و Medi-Cal في خطة Blue Shield TotalDual Plan التي أحصل عليها الآن؟	ستحصل على معظم مزايا Medicare و Medi-Cal المغطاة مباشرة من خطة Blue Shield TotalDual Plan. ستعمل مع فريق من مقدمي الخدمات الذين سيساعدون في تحديد الخدمات التي ستلبي احتياجاتك على النحو الأفضل. ويعني هذا أن بعض الخدمات التي تحصل عليها الآن قد تتغير بناءً على احتياجاتك وتقييم طبيبك وفريق الرعاية الخاص بك. يمكنك أيضًا الحصول على مزايا أخرى خارج خطتك الصحية بنفس الطريقة التي تحصل عليها الآن، مباشرة من وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة مثل خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو خدمات الصحة العقلية المتخصصة واضطراب تعاطي المواد أو خدمات المركز الإقليمي.
	عندما تسجل في Blue Shield TotalDual Plan، فإنك تعمل مع فريق رعايتك معًا على وضع خطة رعاية مخصصة لمعالجة احتياجاتك الصحية والخاصة بالدعم، بحيث تعكس أهدافك وتفضيلاتك الشخصية.
	إذا كنت تتناول أيًا من الأدوية الموصوفة في الجزء (د) من Medicare التي لا تغطيها خطة Blue Shield TotalDual Plan عادةً، يمكنك الحصول على إمداد مؤقت وسنساعدك في الانتقال إلى دواء آخر أو في الحصول على استثناء لخطة Blue Shield TotalDual Plan لتغطية الدواء إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية. لمزيد من المعلومات، اتصل بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
هل يمكنني الذهاب إلى نفس الأطباء الذين أستعين بهم الآن؟	هذا ما يحدث غالبًا. إذا كان مقدمو الخدمات (بما في ذلك الأطباء والمستشفيات والمعالجين والصيادلة ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين) يعملون مع Blue Shield TotalDual Plan ولديهم عقد معنا، يمكنك مواصلة الذهاب إليهم. • يعد مقدمو الخدمات الذين لديهم اتفاق معنا "داخل الشبكة"، حيث يشارك مقدمو الخدمات بشبكتنا في خطتنا. ويعني هذا أنهم يقبلون أعضاء من خطتنا ويقدمون الخدمات التي تغطيها خطتنا. يتعين عليك استخدام مقدمي الخدمات في شبكة Blue Shield TotalDual Plan. إذا استخدمت مقدمي الخدمات أو الصيدليات غير الموجودة في شبكتنا، فقد لا تدفع الخطة مقابل هذه الخدمات أو الأدوية. • إذا كنت بحاجة لرعاية عاجلة أو طارئة أو لخدمات غسيل الكلى خارج المنطقة، يمكنك الاستعانة بمقدمي خدمات من خارج خطة Blue Shield TotalDual Plan. • إذا كنت تخضع حاليًا للعلاج مع مقدم خدمات خارج شبكة Blue Shield TotalDual Plan، أو لديك علاقة راسخة مع مقدم خدمات خارج شبكة Blue Shield TotalDual Plan، فاتصل بالعناية بالعملاء للتحقق من البقاء على اتصال. إذا قمت بزيارة غير طارئة لمقدم رعاية أولية أو متخصصة مرة واحدة خلال آخر 12 شهرًا قبل تسجيلك في خطتنا، يمكنك أنت ومقدم الخدمات طلب استمرار الرعاية. إذا كان مقدم الخدمات الخاص بك على استعداد لقبول أسعار الدفع لخطتنا وليس لديه أي مشاكل جودة موثقة تمنعنا من الدفع له، فإنه يمكنك مواصلة تلقي الرعاية من مقدم الرعاية الأولية أو المتخصصة هذا لمدة 12 شهرًا إضافيًا بعد التسجيل في خطتنا. يمكنك أنت أو مقدم الخدمات الخاص بك أو ممثلك المفوض طلب استمرار الرعاية لمواصلة العلاج، اتصل بالعناية بالعملاء لمعرفة المزيد وبدء طلبك. لمعرفة ما إذا كان أطباؤك في شبكة الخطة، اتصل بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع أو اقرأ دليل مقدمي الخدمات بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الموقع الإلكتروني للخطة على blueshieldca.com/medicare. إذا كانت خطة Blue Shield TotalDual Plan جديدة بالنسبة لك، فسنعمل معك على وضع خطة رعاية مخصصة لمعالجة احتياجاتك.
ما المقصود بمنسق الرعاية بخطة Blue Shield TotalDual Plan؟	منسق الرعاية بخطة Blue Shield TotalDual Plan هو الشخص الرئيسي الذي تتصل به. فهو يساعدك في إدارة جميع مقدمي الخدمات والخدمات ويتأكد من حصولك على كل ما تحتاج إليه.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. **لمزيد من المعلومات،** تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما المقصود بالخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)؟	تعد الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل مساعدة للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة لأداء المهام اليومية مثل الاستحمام ودخول المرحاض وارتداء الثياب وإعداد الطعام وتناول الدواء. يتم تقديم غالبية هذه الخدمات في منزلك أو في المجتمع، ولكن قد يتم توفيرها في مستشفى أو دار ترميز. في بعض الحالات، قد تقوم إحدى المقاطعات أو وكالة أخرى بإدارة هذه الخدمات، وسيعمل منسق رعايتك أو فريق رعايتك مع هذه الوكالة.
ما المقصود ببرنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP)؟	يوفر برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP) تنسيق الرعاية المستمرة مع مقدمي الرعاية الصحية بما يتجاوز ما توفره خطتك الصحية بالفعل، ويمكنه توصيلك بالخدمات والموارد المجتمعية الضرورية الأخرى. ويساعدك هذا البرنامج في الحصول على الخدمات التي تساعدك في العيش بصورة مستقلة في منزلك.
ما الذي يحدث إذا احتجت لخدمة لا يمكن لأحد داخل شبكة Blue Shield TotalDual Plan تقديمها؟	يتم تقديم معظم الخدمات بواسطة مقدمي الخدمات التابعين لشبكتنا. إذا كنت بحاجة لخدمة لا يمكن تقديمها داخل شبكتنا، فإن Blue Shield TotalDual Plan ستدفع تكلفة مقدم خدمات من خارج الشبكة.
أين تتوفر Blue Shield TotalDual Plan؟	تشتمل منطقة خدمات هذه الخطة على: مقاطعتي Los Angeles (لوس أنجلوس) و San Diego (سان دييغو) بولاية كاليفورنيا. يتعين أن تعيش في أي من هاتين المنطقتين للانضمام إلى الخطة.
ما المقصود بالتصريح المسبق؟	التصريح المسبق يعني موافقة من Blue Shield TotalDual Plan لطلب الحصول على خدمات من خارج شبكتنا أو للحصول على الخدمات التي لا تتم تغطيتها بصورة روتينية من قبل شبكتنا قبل حصولك على الخدمات. قد لا تغطي Blue Shield TotalDual Plan الخدمة أو الإجراء أو البند أو الدواء إذا لم تحصل على تصريح مسبق. إذا كنت بحاجة لرعاية عاجلة أو طارئة أو لخدمات غسيل الكلى خارج المنطقة، فست بحاجة للحصول على تصريح مسبق أولاً. يمكن لخطة Blue Shield TotalDual Plan تزويدك أنت أو مقدم الخدمات بقائمة الخدمات أو الإجراءات التي تتطلب منك الحصول على تصريح مسبق من Blue Shield TotalDual Plan قبل تقديم الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة حول ما إذا كان التصريح المسبق مطلوباً أم لا لخدمات أو إجراءات أو بنود أو أدوية محددة، فاتصل بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع للمساعدة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



الأسئلة المتداولة	الإجابات
ما المقصود بالإحالة؟	تعني الإحالة أنه يتعين على مقدم الرعاية الأولية (PCP) أن يمنحك موافقة على الذهاب إلى شخص ليس هو مقدم الرعاية الأولية لك. وتختلف الإحالة عن التصريح المسبق. في حالة عدم حصولك على إحالة من مقدم الرعاية الأولية، ربما لا تغطي خطة Blue Shield TotalDual Plan الخدمات. يمكن لخطة Blue Shield TotalDual Plan تزويدك بقائمة الخدمات التي تتطلب منك الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك قبل تقديم الخدمة. راجع دليل التغطية لمعرفة المزيد حول متى ستحتاج إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية.
هل أدفع أي مبلغ شهري (يُعرف أيضًا باسم قسط شهري) بموجب خطة Blue Shield TotalDual Plan؟	لا، نظرًا لأنك مشترك في Medi-Cal، فإنك لن تدفع أي أقساط شهرية، بما في ذلك قسط برنامج Medicare الجزء (ب)، لتغطيتك الصحية.
هل أدفع خصمًا كعضو في خطة Blue Shield TotalDual Plan؟	لا. لا تدفع أي خصومات في Blue Shield TotalDual Plan.
ما الحد الأقصى للمبلغ النثري الذي سأدفعه مقابل الخدمات الطبية كعضو في Blue Shield TotalDual Plan؟	لا يوجد تقاسم للتكلفة للخدمات الطبية في Blue Shield TotalDual Plan، وبالتالي فإن تكاليفك النثرية السنوية ستكون 0 دولار.
ما بطاقات هوية الأعضاء التي يجب علي إبرازها لمقدمي الخدمات أو الصيدالنة؟	يجب عليك دائمًا حمل بطاقة هوية Blue Shield TotalDual Plan التي تتلقاها منا ومن بطاقة هوية المستفيدين من Medi-Cal (BIC) لديك التي تتلقاها من Department of Health Care Services (دائرة خدمات الرعاية الصحية). ستصلح بطاقة هوية Blue Shield TotalDual Plan لجميع المزايا والخدمات المغطاة من قبل خطة Blue Shield TotalDual Plan وخطة Blue Shield Promise Medi-Cal الخاصة بك. هناك بعض خدمات Medi-Cal التي يتم تقديمها من خلال موارد أخرى مثل Medi-Cal RX وبرنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض والخدمات المنزلية الداعمة وتغطية الأسنان من Medi-Cal. سنعمل مع هذه الموارد الأخرى للمساعدة في الوصول المنسق إلى خدماتهم، ولكن يجب عليك دائمًا حمل بطاقتي الهوية معك في من باب الاحتياط.
ما الذي يجب علي فعله في حال محاولة مقدم خدمات محاسبتني على خدمة مغطاة؟	لا تدفع الفاتورة. اتصل بالعباية بالمعلاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع، وسنعمل مع مقدم الخدمات الخاص بك، حتى لا تضطر إلى دفع أي شيء.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



C. قائمة الخدمات المغطاة

الجدول التالي عبارة عن نظرة عامة سريعة على الخدمات التي قد تحتاجها وتكاليفك وقواعدك الخاصة بالمزايا.

مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى رعاية في المستشفى	الإقامة بالمستشفى	0 دولار	تغطي Blue Shield TotalDual Plan عدد أيام غير محدود لإقامة المريض بالمستشفى. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	رعاية الطبيب أو الجراح	0 دولار	تتوفر رعاية الطبيب أو الجراح كجزء من إقامتك بالمستشفى.
	خدمات المستشفى للمرضى الخارجيين، بما في ذلك الملاحظة	0 دولار	
	خدمات المركز الجراحي المتنقل (ASC)	0 دولار	

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تريد زيارة طبيب (يتبع في الصفحة التالية)	زيارات لمعالجة إصابة أو مرض	0 دولار	يتعين عليك الذهاب إلى الأطباء والأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. الإحالة مطلوبة للأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة (لبعض المزايا).
	الرعاية المتخصصة	0 دولار	يتعين عليك الذهاب إلى الأطباء والأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. الإحالة مطلوبة للأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة (لبعض المزايا).
	زيارات العافية، مثل الفحص الجسدي	0 دولار	يتعين عليك الذهاب إلى الأطباء والأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. الإحالة مطلوبة للأخصائيين والمستشفيات التابعة للشبكة (لبعض المزايا).
	الرعاية المقدمة لوقايتك من التعرض للمرض، مثل حقن الإنفلونزا والفحوصات المتعلقة بالسرطان	0 دولار	ينطبق على جميع الخدمات الوقائية المغطاة بموجب Original Medicare أو Medi-Cal.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تريد زيارة طبيب (يتبع)	"مرحبًا بك في Medicare" (زيارة وقائية لمرة واحدة فقط)	0 دولار	نغطي الزيارة الوقائية "مرحبًا بكم في Medicare" لمرة واحدة. تتضمن الزيارة ما يلي: • مراجعة صحتك، • التثقيف والاستشارة بشأن الخدمات الوقائية التي تحتاج إليها (بما في ذلك الفحوصات والحقن)، و • الإحالات لأقسام الرعاية الأخرى إذا كنت بحاجة إليها. ملاحظة: نغطي الزيارة الوقائية "مرحبًا بكم في Medicare" فقط خلال الـ 12 شهرًا الأولى الواردة في الجزء (ب) من برنامج Medicare. وعند تحديد موعدك، فأخبر عيادة طبيبك بأنك تريد تحديد موعد لزيارتك الوقائية "مرحبًا بكم في Medicare".
تحتاج إلى رعاية الطوارئ	خدمات غرفة الطوارئ	0 دولار	ويمكنك الذهاب إلى أي غرفة طوارئ إذا كنت تعتقد بصورة معقولة حاجتك لتلقي الرعاية الطارئة. يمكنك الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ بعيدًا عن شبكة Blue Shield TotalDual Plan وبدون تصريح مسبق.
الرعاية العاجلة	الرعاية العاجلة	0 دولار	هذه ليست رعاية طارئة. تكون الرعاية العاجلة عندما تكون الحالة أو الإصابة أو المرض غير مهدد للحياة، ولكن يلزم توفر الرعاية الطبية مباشرة. يمكنك الوصول إلى خدمات الرعاية العاجلة خارج شبكة Blue Shield TotalDual Plan وبدون تصريح مسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى فحوصات طبية	خدمات الأشعة التشخيصية (على سبيل المثال، الأشعة السينية أو خدمات التصوير الأخرى، مثل تفاريس مقطعية محورية محوسبة أو التصوير بالرنين المغناطيسي (MRI))	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	الفحوصات المخبرية والإجراءات التشخيصية، مثل فحص الدم	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج إلى خدمات السمع/الخدمات السمعية	فحوصات السمع	0 دولار	الفحص بغرض تشخيص ومعالجة مشاكل السمع والتوازن. قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	المعينات السمعية	0 دولار	ستدفع خطتنا حتى 2000 دولار كل عام للمعينات السمعية. تتوفر تغطية المعينات السمعية للأذنين. يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات من اختيارك للحصول على المعينات السمعية والدفع لمقدم الخدمات مباشرة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى رعاية الأسنان	الرعاية الوقائية وفحوصات الأسنان	\$ 0	توفر Blue Shield خدمات الأسنان غير المغطاة من قبل برنامج رعاية الأسنان من Medi-Cal dental. لمزيد من المعلومات حول ما الذي تغطيه Blue Shield وكيفية تنسيقه مع رعاية الأسنان من Medi-Cal dental، راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء. لمزيد من المعلومات حول مزايا الأسنان الخاصة ببرنامج Medi-Cal dental، يرجى زيارة https://smilecalifornia.org
	رعاية الأسنان الطارئة والترميمية	\$ 0	توفر Blue Shield خدمات الأسنان غير المغطاة من قبل برنامج رعاية الأسنان من Medi-Cal dental. لمزيد من المعلومات حول ما الذي تغطيه Blue Shield وكيفية تنسيقه مع رعاية الأسنان من Medi-Cal dental، راجع الفصل 4 من كتيب الأعضاء. لمزيد من المعلومات حول مزايا الأسنان الخاصة ببرنامج Medi-Cal dental، يرجى زيارة https://smilecalifornia.org

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى رعاية العين (يتبع في الصفحة التالية)	فحوصات العين	0 دولار	فحص روتيني واحد للعين مرة واحدة كل عام. ستنحمل تكاليف خدمات أطباء المرضى الخارجيين لتشخيص وعلاج أمراض وإصابات العين (يشمل ذلك فحوصات العين السنوية لاعتلال الشبكية السكري للأشخاص المصابين بالسكري وعلاج التتسكس البقعي المرتبط بالسن). بالنسبة للأشخاص المعرضين لنسبة عالية من خطورة الإصابة بالمياه الزرقاء، سوف ندفع مقابل فحص واحد للمياه الزرقاء كل عام. يشتمل الأشخاص المعرضون لخطر الإصابة بالمياه الزرقاء على: الأشخاص الذين لديهم تاريخ وراثي لمرض المياه الزرقاء والمصابين بداء السكري والأفارقة الأمريكيين الذين تبلغ أعمارهم 50 عامًا وأكبر والأمريكيين من أصل لاتيني الذين يبلغون من العمر 65 عامًا أو أكبر.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلي رعاية العين (يتبع)	النظارات أو العدسات اللاصقة	0 دولار	سندفع حتى 300 دولار للنظارات (الإطارات والعدسات) أو العدسات اللاصقة كل عام. يمكنك استخدام البديل الخاص بك من أجل الحصول على الإطارات والعدسات وتحسينات العدسات وفحص العدسات اللاصقة والعدسات اللاصقة. يمكنك توفير أي رصيد يتبقى للاستخدام لاحقاً خلال نفس فترة المزايا. إذا اخترت العدسات اللاصقة أو النظارات (الإطارات أو العدسات) بسعر أعلى من 300 دولار، فأنت مسؤول عن هذا الفرق. سنتحمل تكاليف زوج من النظارات أو العدسات اللاصقة بعد كل جراحة ساد عند وضع الطبيب عدسات داخل العين. (إذا كنت قد أجريت جراحتي ساد منفصلتين، فيجب عليك الحصول على زوج من النظارات بعد كل عملية جراحية. لا يمكنك الحصول على زوجين من النظارات بعد إجراء جراحة ثانية، حتى لو لم تحصل على زوج من النظارات بعد الجراحة الأولى). سندفع أيضاً مقابل العدسات التصحيحية، والإطارات، والبدايل إذا كنت في حاجة إليها بعد إزالة الساد بدون زراعة عدسة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى خدمات الصحة العقلية	رعاية المرضى الداخليين والخارجيين والخدمات المجتمعية للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة العقلية	0 دولار	تتضمن الخدمات المغطاة خدمات الرعاية الصحية العقلية التي تطلب إقامة في المستشفى. يغطي Medicare ما يصل إلى 90 يومًا من الاستشفاء الضروري من الناحية الطبية لكل فترة مزايا، كما يغطي Medi-Cal أيامًا غير محدودة وضرورية من الناحية الطبية. تغطي Medicare أيضًا ما يصل إلى 60 يومًا احتياطيًا إضافيًا مدى الحياة يمكن استخدامها مرة واحدة فقط طوال العمر للرعاية المقدمة في مستشفى الرعاية الحادة أو مستشفى الأمراض النفسية. يغطي Medicare ما يصل إلى 40 يومًا إضافيًا في مستشفى الأمراض النفسية مرة واحدة خلال حياتك، كما يغطي Medi-Cal أيامًا غير محدودة وضرورية من الناحية الطبية. قد يتم تطبيق قواعد التصريح المسبق.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى خدمات اضطراب تعاطي المواد	خدمات اضطراب تعاطي المواد	0 دولار	سنتحمل تكاليف الخدمات التالية، وربما خدمات أخرى غير مدرجة أدناه: • فحص إساءة استخدام الكحول وتقديم الاستشارات • علاج تعاطي المخدرات • استشارة جماعية أو فردية من جانب طبيب سريري مؤهل • إزالة السممية شبه الحادة في برنامج المؤسسة الإيوائية لعلاج الإدمان • خدمات الكحول و/أو المخدرات في مركز علاج خارجي مكثف • علاج نالتريكسون ممتد المفعول (فيفيتروول) قد يتم تطبيق قواعد التصريح المسبق. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى مكان للعيش مع أشخاص متاحين لمساعدتك	الرعاية التمريضية الحاذقة	0 دولار	تغطي Blue Shield TotalDual Plan عدد أيام غير محدود في مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة (SNF). قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	الرعاية التمريضية في المنزل	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة. اتصل بخطة Blue Shield TotalDual Plan للحصول على التفاصيل.
	كفالة البالغين وكفالة البالغين الجماعية	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج إلى علاج بعد سكتة دماغية أو حادث	العلاج المهني أو الطبيعي أو علاج النطق	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج إلى مساعدة في الحصول على الخدمات الصحية	خدمات الإسعاف	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	النقل في حالات الطوارئ	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.
	النقل إلى المواعيد والخدمات الطبية	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع في الصفحة التالية)	الأدوية الموصوفة للجزء (ب) من برنامج Medicare	0 دولار	تشتمل أدوية الجزء (B) على أدوية يمنحها طبيبك في عيادته وبعض أدوية السرطان التي يتم تناولها عن طريق الفم وبعض الأدوية التي تُستخدم من خلال معدات طبية معينة. اقرأ دليل التغطية لمزيد من المعلومات حول هذه الأدوية. أظهر لمقدم الخدمات أو الصيدلي بطاقات هوية المستفيدين من Medi-Cal و Blue Shield TotalDual Plan.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	المستوى 1: الأدوية الجنيسة المفضلة (تشمل الأدوية الجنيسة المفضلة)	0 دولار	قد تكون هناك قيود على أنواع الأدوية المغطاة. يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المغطاة (قائمة الأدوية) بخطة Blue Shield TotalDual Plan لمزيد من المعلومات. تتوفر مستلزمات لمدة طويلة في مواقع صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة. ويكون مبلغ تقاسم التكلفة لهذه الإمدادات لفترات طويلة مماثلاً لذلك الخاص بالإمداد لمدة شهر واحد. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	المستوى 2: الأدوية الجنيسة (تشمل الأدوية الجنيسة)	0 دولار أو 1.45 دولار أو 4.15 دولارات	قد تكون هناك قيود على أنواع الأدوية المغطاة. يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المغطاة (قائمة الأدوية) بخطة Blue Shield TotalDual Plan لمزيد من المعلومات. تتوفر مستلزمات لمدة طويلة في مواقع صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة. ويكون مبلغ تقاسم التكلفة لهذه الإمدادات لفترات طويلة مماثلاً لذلك الخاص بالإمداد لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذا المستوى للإمداد لمدة طويلة. يرجى الاتصال بالخطة للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك الحصول على أدوية من صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	المستوى 3: الأدوية ذات العلامات التجارية المفضلة (تشمل اسم العلامة التجارية المفضل وبعض الأدوية الجنيسة)	0 دولار أو 4.30 دولار أو 10.35 دولارات	قد تكون هناك قيود على أنواع الأدوية المغطاة. يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المغطاة (قائمة الأدوية) بخطة Blue Shield TotalDual Plan لمزيد من المعلومات. تتوفر مستلزمات لمدة طويلة في مواقع صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة. ويكون مبلغ تقاسم التكلفة لهذه الإمدادات لفترات طويلة مماثلاً لذلك الخاص بالإمداد لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذا المستوى للإمداد لمدة طويلة. يرجى الاتصال بالخطة للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	المستوى 4: الأدوية غير المفضلة (تشمل الأسماء التجارية غير المفضلة وبعض الأدوية الجنيسة)	0 دولار أو 4.30 دولار أو 10.35 دولارات	قد تكون هناك قيود على أنواع الأدوية المغطاة. يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المغطاة (قائمة الأدوية) بخطة Blue Shield TotalDual Plan لمزيد من المعلومات. تتوفر مستلزمات لمدة طويلة في مواقع صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة. ويكون مبلغ تقاسم التكلفة لهذه الإمدادات لفترات طويلة مماثلاً لذلك الخاص بالإمداد لمدة شهر واحد. لا تتوفر جميع الأدوية في هذا المستوى من خلال هذا الإمداد الذي يمتد لفترة طويلة. يُرجى الاتصال بالخطة للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة.
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	المستوى 5: أدوية المستويات المتخصصة (تشتمل على أدوية ذات اسم تجاري عالي التكلفة وأدوية جنيسة قد تتطلب معالجة خاصة و/أو مراقبة دقيقة)	0 دولار أو 4.30 دولار أو 10.35 دولارات	قد تكون هناك قيود على أنواع الأدوية المغطاة. يرجى الرجوع إلى قائمة الأدوية المغطاة (قائمة الأدوية) بخطة Blue Shield TotalDual Plan لمزيد من المعلومات. لا تتوفر جميع الأدوية في هذا المستوى للإمداد لمدة طويلة. يُرجى الاتصال بالخطة للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك الحصول على أدويةك من صيدليات خدمات البيع بالتجزئة والبريد التابعة للشبكة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)	الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية (OTC)	0 دولار	يحق لك الحصول على بدل ربع سنوي بقيمة 200 دولار للأدوية والمستلزمات المتاحة بدون وصفة طبية. تتم تغطية العناصر مثل الأسبرين والفيتامينات ومستحضرات السعال والبرد والضمادات بموجب هذه الميزة. لا تتم تغطية عناصر مثل مستحضرات التجميل والمكملات الغذائية بموجب هذه الميزة. يتوفر كتالوج العناصر المتاحة بدون وصفة طبية وتعليمات الطلب عبر الإنترنت على رابط الويب blueshieldca.com/medicareOTC. يمكنك طلب العناصر عبر الهاتف على الرقم 628-2770 (888) (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 9 صباحًا والساعة 5 مساءً، أو عبر الإنترنت على رابط blueshieldca.com/medicareOTC على الويب. سيتم شحن الطلبات لك بدون رسوم إضافية. يرجى السماح بمدة 14 يومًا تقريبًا من أيام العمل للتسليم. تصبح هذه الميزة سارية في اليوم الأول من كل ربع سنة: (1 يناير و1 أبريل و1 يوليو و1 أكتوبر). يمكنك تقديم طلبين في كل ثلاثة أشهر ولا يمكنك ترحيل

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى أدوية لمعالجة مرضك أو حالتك (يتبع)			البدل غير المستخدم إلى ربيع السنة التالي. قد يتم تطبيق بعض القيود. راجع كتالوج العناصر المتاحة بدون وصفة طبية لمزيد من المعلومات. قد تتوفر بعض العناصر والمستلزمات المتاحة بدون وصفة طبية أيضاً من خلال Medi-Cal RX. لمعرفة ما إذا كان أحد العناصر مدرجاً في قائمة الأدوية المتعاقد معها أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد معها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط على الرقم 5 أو 711) أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الويب على https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home.
تحتاج إلى مساعدة للتحسن أو التمتع باحتياجات صحية خاصة	خدمات إعادة التأهيل	0 دولار	تتضمن الخدمات المغطاة: العلاج الطبيعي والمهني والنطق واللغة. يمكنك الحصول على خدمات إعادة التأهيل للمرضى الخارجيين في أماكن متنوعة لهم مثل أقسام المستشفى الخارجية، ومكاتب المعالجين المستقلين، ومرافق إعادة التأهيل الشاملة للمرضى الخارجيين (CORFs). قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
	المعدات الطبية للرعاية المنزلية	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	خدمات غسيل الكلى	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج إلى العناية بالقدم	خدمات طب الأقدام	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	خدمات التقويم	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى المعدات الطبية المعمرة (DME) ملاحظة: هذه ليست قائمة كاملة بالمعدات الطبية المعمرة المغطاة. للحصول على قائمة كاملة، يمكنك التواصل مع العناية بالعملاء أو الرجوع إلى الفصل 4 من دليل التغطية.	الكراسي المتحركة والعكازات والمشايات	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	الردادات	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	جهاز الأكسجين والمستلزمات	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
تحتاج إلى مساعدة في العيش بالمنزل (يتبع في الصفحة التالية)	خدمات الرعاية الصحية المنزلية	0 دولار	قد يتم تطبيق قواعد التصريح. قد يتم تطبيق متطلبات الإحالة.
	الخدمات المنزلية، مثل التنظيف أو تدبير شؤون المنزل أو التعديلات المنزلية مثل مقابض الاستحمام	0 دولار	إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية في المنزل، فاتصل بمنسقي الرعاية بخطة Blue Shield TotalDual Plan باستخدام رقم الهاتف الموجود على بطاقة هويتك. وسيعملون معك على توصيلك بالخدمات المنزلية الداعمة والدعم المجتمعي التي توفر لك المزيد من الخدمات للحفاظ على سلامتك وصحتك في المنزل.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
تحتاج إلى مساعدة في العيش بالمنزل (يتبع)	الصحة النهارية للبالغين أو خدمات البالغين المجتمعية (CBAS) أو خدمات الدعم الأخرى	0 دولار	إذا كنت بحاجة للخدمات الصحية النهارية للبالغين أو خدمات CBAS، فاتصل بمنسقي الرعاية بخطة Blue Shield TotalDual Plan باستخدام رقم الهاتف الموجود على بطاقة هويتك. حيث سيعملون معك على توصيلك بما تحتاج إليه.
تحتاج إلى مساعدة في العيش بالمنزل (يتبع)	خدمات التأهيل النهارية	0 دولار	إذا كنت بحاجة لخدمات الدعم المنزلي، فاتصل بمنسقي الرعاية بخطة Blue Shield TotalDual Plan باستخدام رقم الهاتف الموجود على بطاقة هويتك. وسيعملون معك على توصيلك ومساعدتك في التقدم للحصول على الخدمات المنزلية الداعمة.
	خدمات لمساعدتك في العيش معتمدًا على نفسك (خدمات الرعاية الصحية المنزلية أو خدمات مرافق الرعاية الشخصية)	0 دولار	

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
الخدمات الإضافية (يتبع في الصفحة التالية)	خدمات تقويم العمود الفقري	0 دولار (لكل زيارة لمدة تصل إلى 12 زيارة في السنة)	تشتمل الخدمات المغطاة على ما يلي: • الفحوصات الأولية واللاحقة • زيارات العيادة وتعديلات تقويم العمود الفقري • العلاجات المساعدة • الأشعة السينية والفحوصات المخبرية (تقويم العمود الفقري فقط) يتم توفير المزايا من خلال عقد مبرم مع American Specialty Health Plans of California, Inc (ASH Plans). لمزيد من المعلومات، أو لتحديد موقع مقدم خدمات مشترك في ASH Plans، يمكنك التواصل مع ASH Plans على الرقم 678-9133 (800)، الهاتف النصي: 710-2746 (877)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 5 صباحًا حتى 6 مساءً. يمكنك أيضًا الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield أو الانتقال إلى خيار Find a Doctor (البحث عن طبيب) على blueshieldca.com/find-a-doctor لتحديد موقع مقدم خدمات مشترك في ASH Plans.
	خدمات ومستلزمات السكري	0 دولار	أظهر لمقدم الخدمات أو الصيدلي بطاقات هوية المستفيدين من Medi-Cal و Blue Shield TotalDual Plan.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
الخدمات الإضافية (يتبع)	توصيل وجبة غذائية إلى المنزل	0 دولار	عند الخروج من مستشفى للمرضى الداخليين أو إقامة مرفق رعاية تمريضية حاذقة، نغطي: • 22 وجبة و 10 وجبات خفيفة لكل خروج من المستشفى • سيتم تقسيم الوجبات والوجبات الخفيفة ليتم توصيلها ثلاث مرات منفصلة حسب الحاجة • تقتصر التغطية على حالاتي خروج من المستشفى في السنة لمزيد من المعلومات، اتصل بالعناية بالعملاء بخطّة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية.
	NurseHelp 24/7	0 دولار	إجراء حوار سري مباشر عبر الإنترنت مع ممرضة مسجلة، على مدار الساعة. عندما تكون لديك مخاوف طبية، فإن مكالمات واحدة إلى الخط الساخن المجاني لدينا تجعلك على اتصال مع ممرضة مسجلة تستمع إلى مخاوفك وتساعدك في إيجاد حل. اتصل على الرقم 1-877-304-0504 (الهاتف النصي: 711) على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



مصدر القلق أو الحاجة الصحية	الخدمات التي قد تحتاج إليها	تكاليفك لمقدمي الخدمات التابعين للشبكة	معلومات حول القيود والاستثناءات والمزايا (قواعد خاصة بالمزايا)
الخدمات الإضافية (يتبع)	نظام الاستجابة للطوارئ الشخصي (PERS) - هو نظام مراقبة التنبيهات الطبية الذي يوفر إمكانية الوصول للمساعدة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع بضغطة زر. يتم توفير مزايا PERS الخاصة بك من قبل LifeStation®.	0 دولار	• نظام الاستجابة لحالات الطوارئ الشخصية • اختيار نظام منزلي أو جهاز محمول من خلال GPS/Wi-Fi • المراقبة الشهرية • الأسلاك وأجهزة الشحن الضرورية
	الخدمات التعويضية	0 دولار	
	العلاج الإشعاعي	0 دولار	
	خدمات للمساعدة في إدارة مرضك	0 دولار	
	SilverSneakers Fitness	0 دولار	
	التغطية العاجلة/الطارئة على مستوى العالم	0 دولار	لا يوجد حد سنوي مجمع للرعاية الطارئة المغطاة أو خدمات الرعاية الضرورية العاجلة خارج الولايات المتحدة وأراضيها.

يتم توفير ملخص المزايا الموضح أعلاه لأغراض معلوماتية فقط ولا يمثل قائمة كاملة بالمزايا. للحصول على قائمة كاملة والمزيد من المعلومات حول مزاياك، يمكنك قراءة دليل التغطية الخاص بخطة Blue Shield TotalDual Plan. إذا لم يكن لديك دليل التغطية، فاتصل بالعناية بالمعلاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711) للحصول على الدليل. إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك أيضاً الاتصال بالعناية بالمعلاء أو زيارة blueshieldca.com/medicare.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



D. المزايا المغطاة خارج Blue Shield TotalDual Plan

هناك بعض الخدمات التي يمكنك الحصول عليها والتي لا تكون مغطاة من قبل Blue Shield TotalDual Plan ولكنها تكون مغطاة من قبل Medicare أو Medi-Cal أو وكالة تابعة للولاية أو المقاطعة. هذه ليست قائمة كاملة. اتصل بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711) لمعرفة المزيد عن هذه الخدمات.

الخدمات الأخرى المغطاة من قبل Medicare أو Medi-Cal أو وكالة خاصة بالولاية	تكاليفك
رعاية الأسنان من Medi-Cal Dental يغطي Medi-Cal (من خلال برنامج رعاية الأسنان Medi-Cal Dental Program) بعض خدمات الأسنان، إذا كانت لديك أسئلة أو كنت ترغب في معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، فاتصل ببرنامج رعاية الأسنان Medi-Cal Dental Program على الرقم 1-800-322-6384 (الهاتف النصي 1-800-735-2922 أو 711). يمكنك أيضًا زيارة موقع Medi-Cal Dental Program على الويب على https://www.dental.dhcs.ca.gov أو https://smilecalifornia.org .	0 دولار

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



تكاليفك	الخدمات الأخرى المغطاة من قبل Medicare أو Medi-Cal أو وكالة خاصة بالولاية
0 دولار	خدمات الدعم المنزلي (IHSS) سيساعد برنامج IHSS في سداد مقابل الخدمات المقدمة لك حتى تتمكن من البقاء بأمان في منزلك. لكي تكون مؤهلاً، يتعين أن تبلغ من العمر 65 عاماً فأكثر أو تكون معاقاً أو كفيفاً. يمكن أن يكون الأطفال المعاقون أيضاً مؤهلين للحصول على خدمات الدعم المنزلي. تعتبر IHSS بديلة للرعاية خارج المنزل، مثل دور التمريض أو المرافق الخارجية والرعاية. أنواع الخدمات التي يمكن التصريح بها من خلال IHSS هي التنظيف المنزلي وتحضير الوجبات وغسيل الملابس وتسوق البقالة وخدمات الرعاية الشخصية (مثل رعاية الأمعاء والمثانة والاستحمام والتأنيق وخدمات الطب المساعد) والاصطحاب إلى المواعيد الطبية والإشراف الوقائي للمعاقين عقلياً. اتصل بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan أو بمنسقي الرعاية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لهذه الخدمات وللتواصل معك.
0 دولار	برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP) يوفر الإعفاء الموجه نحو برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP) الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) للأفراد المؤهلين لبرنامج Medi-Cal البالغين من العمر 65 عاماً أو أكثر والذين يعانون من إعاقة كبديل للوضع في مرفق تمريضي. يسمح الإعفاء الموجه نحو برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP) للأفراد بالبقاء بأمان في منازلهم. اتصل بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan أو بمنسقي الرعاية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً لهذه الخدمات وللتواصل معك.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



تكاليفك	الخدمات الأخرى المغطاة من قبل Medicare أو Medi-Cal أو وكالة خاصة بالولاية
0 دولار	الصحة العقلية المتخصصة (SMH) يتم تقديم بعض خدمات الصحة العقلية من خلال خطط الصحة العقلية بالمقاطعة بدلاً من Blue Shield. وتشمل هذه الخدمات خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء MediCal الذين يستوفون قواعد الضرورة الطبية. للتعرف على المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة، التي توفرها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية بالمقاطعة. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.
0 دولار	خدمات اضطراب تعاطي المواد (SUD) تقدم المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المواد لأعضاء Medi-Cal الذين يلبون قواعد الضرورة الطبية. تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد إلى إدارة المقاطعة للعلاج. للعثور على أرقام هواتف جميع المقاطعات عبر الإنترنت، تفضل بزيارة https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx.
0 دولار	المراكز الإقليمية Regional centers (المراكز الإقليمية) هي شركات خاصة غير هادفة للربح متعاقدة مع Department of Developmental Services (دائرة خدمات النمو) لتوفير أو تنسيق الخدمات ووسائل الدعم للأفراد الذين يعانون من إعاقات متعلقة بالنمو. ولديها مكاتب في جميع أنحاء كاليفورنيا لتوفير الموارد المحلية للمساعدة في العثور على الخدمات الكثيرة المتاحة للأفراد وعائلاتهم والوصول إليها. يوجد بولاية كاليفورنيا 21 مركزاً إقليمياً مع أكثر من 40 مكتباً في جميع أنحاء الولاية يقدمون الخدمات للأفراد الذين يعانون من إعاقات النمو وعائلاتهم. للوصول إلى Directory of Regional Centers (دليل المراكز الإقليمية)، انتقل إلى هذا الموقع الإلكتروني: www.dds.ca.gov.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.

تكاليفك	الخدمات الأخرى المغطاة من قبل Medicare أو Medi-Cal أو وكالة خاصة بالولاية
0 دولار	الوصفات الطبية المغطاة من قبل Medi-Cal RX تتم تغطية بعض الأدوية الموصوفة طبياً المقدمة من صيدلية أو مقدم خدمات من خلال برنامج Medi-Cal Rx، وهو برنامج Medi-Cal FFS. في بعض الأحيان، يكون هناك حاجة إلى دواء ولا يكون مدرجاً في قائمة الأدوية المتعاقد معها. ستحتاج هذه الأدوية إلى الموافقة عليها قبل أن يتم صرفها من الصيدلية. سيراجع Medi-Cal Rx هذه الطلبات ويتخذ قراراً بخصوصها في غضون 24 ساعة. لمعرفة ما إذا كان أحد الأدوية مدرجاً في قائمة الأدوية المتعاقد معها أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد معها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (الهاتف النصي 800-977-2273 واضغط على الرقم 5 أو 711) أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الويب على https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home.
0 دولار	بعض خدمات رعاية المحتضرين المغطاة خارج Blue Shield TotalDual Plan
0 دولار	إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي
0 دولار	إدارة الحالة المستهدفة
0 دولار	الغرفة والوجبات في منزل الراحة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



E. الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan و Medicare و Medi-Cal

هذه ليست قائمة كاملة. اتصل بالعناية بالملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711) لمعرفة المزيد عن الخدمات الأخرى المستثناة.

الخدمات التي لا تغطيها Blue Shield TotalDual Plan و Medicare و Medi-Cal	
الخدمات التي لا تعتبر "معقولة وضرورية من الناحية الطبية"، وفقًا لمعايير Medicare و Medi-Cal، ما لم ندرجها كخدمات مغطاة.	العلاجات والعناصر والأدوية الطبية والجراحية التجريبية، ما لم يغطيها برنامج Medicare أو الدراسة البحثية السريرية المعتمدة من Medicare أو خطتنا. راجع الفصل 3 من كتيب الأعضاء لمزيد من المعلومات حول الدراسات البحثية السريرية. العلاج التجريبي والعناصر التجريبية هي تلك غير المقبولة عموماً من قبل المجتمع الطبي.
العلاج الجراحي للسمنة المرضية، إلا عندما يكون ذا ضرورة طبية وكان Medicare يدفع مقابلته.	غرفة خاصة في مستشفى، باستثناء إذا كانت ذات ضرورة طبية.
المرضات الخصوصية	العناصر الشخصية الموجودة في غرفتك بالمستشفى أو مرفق التمريض، مثل الهاتف أو التلفزيون.

F. حقوقك كعضو في الخطة

كعضو في Blue Shield TotalDual Plan، لديك حقوق معينة. يمكنك ممارسة هذه الحقوق دون التعرض للعقاب. يمكنك أيضاً استخدام هذه الحقوق دون خسارة خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. سنخبرك حول حقوقك مرة واحدة على الأقل في العام. لمزيد من المعلومات حول حقوقك، يرجى قراءة دليل التغطية. تتضمن حقوقك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

• تتمتع بالحق في الاحترام والعدالة والكرامة. يشتمل ذلك على الحق في:

- الحصول على الخدمات المغطاة بدون قلق حيال الحالة الطبية أو الصحية أو تلقي الخدمات الصحية أو تجربة المطالبات أو التاريخ الطبي أو الإعاقة (بما في ذلك الإعاقة العقلية) أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو الجنس (بما في ذلك القوالب النمطية المتعلقة بالجنس وهوية النوع الاجتماعي) أو التوجه الجنسي أو الأصل القومي أو العرق أو اللون أو الدين أو العقيدة أو المساعدة العامة
- الحصول على المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى (على سبيل المثال، مطبوعة بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو مسجلة صوتياً) مجاناً
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة الفعلية

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



- **لديك الحق في الحصول على المعلومات بشأن رعايتك الصحية.** يشتمل ذلك على معلومات بخصوص العلاج وخياراتك العلاجية. يجب أن تكون هذه المعلومات بلغة وتنسيق يمكنك فهمه. يشتمل ذلك على الحق في الحصول على معلومات حول:
 - وصف الخدمات التي نغطيها
 - كيفية الحصول على الخدمات
 - مقدار التكلفة التي تتحملها من قبل الخدمات
 - أسماء مقدمي الرعاية الصحية
- **لديك الحق في اتخاذ القرارات بخصوص رعايتك، بما في ذلك رفض العلاج.** يشتمل ذلك على الحق في:
 - اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك، وتغييره في أي وقت خلال العام
 - الاستعانة بمقدم الرعاية الصحية النسائية بدون إحالة
 - الحصول على الأدوية والخدمات المغطاة بسرعة
 - معرفة جميع خيارات العلاج بصرف النظر عن تكلفتها أو ما إذا كانت مغطاة
 - رفض العلاج، حتى إذا نصحك مقدم الرعاية الصحية للقيام بذلك
 - التوقف عن تناول الدواء، حتى إذا نصحك مقدم الرعاية الصحية للقيام بذلك
 - طلب الحصول على رأي ثانٍ. ستدفع Blue Shield TotalDual Plan تكلفة زيارة الرأي الثاني الخاصة بك
 - جعل الرغبات المتعلقة برعايتك الصحية معروفة في توجيه مسبق
- **لديك الحق في الوصول في الوقت المناسب إلى الرعاية التي لا تتضمن أي عوائق متعلقة بالتواصل أو الوصول الفعلي.** يشتمل ذلك على الحق في:
 - الحصول على الرعاية الطبية في الوقت المناسب
 - الدخول والخروج من عيادة مقدم الرعاية الصحية. يعني ذلك وصولاً بدون عوائق للأشخاص من ذوي الإعاقة، وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات
 - وجود مترجمين فوريين لمساعدتك في التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية وخطتك الصحية
- **لديك الحق في السعي للحصول على رعاية عاجلة وطارئة عندما تحتاج لها.** يعني هذا تمتعك بالحق في:
 - الحصول على خدمات الطوارئ بدون تصريح مسبق في حالة الطوارئ
 - الاستعانة بمقدم رعاية عاجلة أو طارئة من خارج الشبكة، عند الضرورة

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



- **تتمتع بالحق في التمتع بالسرية والخصوصية.** يشتمل ذلك على الحق في:
 - المطالبة بنسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها بطريقة يمكنك فهمها والمطالبة بتغيير سجلات أو تصحيحها
 - الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية
 - **لديك الحق في تقديم الشكاوى المتعلقة برعايتك أو خدماتك المغطاة.** يشتمل ذلك على الحق في:
 - تقديم شكوى أو تظلم ضدنا أو ضد مقدمي الخدمات التابعين لنا
 - تقديم شكوى إلى California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المدارة بولاية كاليفورنيا، DMHC) من خلال رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219)، أو خط لأجهزة الاتصال عن بُعد للصم (1-877-688-9891) لمن يعانون من صعوبات السمع والنطق. يحتوي موقع DMHC على الويب (www.dmhc.ca.gov) على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات المراجعة الطبية المستقلة (IMR) والتعليمات المتاحة عبر الإنترنت.
 - اطلب من DMHC الحصول على مراجعة طبية مستقلة عن بنود أو خدمات Medi-Cal التي لها طبيعة طبية
 - تقديم التماس بخصوص قرارات معينة اتخذتها DMHC أو مقدمو الخدمات لدينا
 - طلب جلسة استماع بالولاية
 - تلقي تبرير تفصيلي لأسباب رفض الخدمات
- لمزيد من المعلومات بخصوص حقوقك، يمكنك قراءة دليل التغطية. إذا كانت لديك أسئلة، يمكنك الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711).
- يمكنك أيضًا الاتصال بمكتب أمانة المظالم الخاص للأشخاص الذين لديهم Medicare و Medi-Cal على الرقم 1-855-501-3077، من الاثنين إلى الجمعة، بين الساعة 9:00 صباحًا والساعة 5:00 مساءً، أو Office of the Ombudsman (مكتب أمانة المظالم) التابع لبرنامج Medi-Cal على الرقم 1-888-452-8609، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 5:00 مساءً.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.



G. كيفية تقديم شكوى أو التماس بخصوص خدمة مرفوضة

إذا كانت لديك شكوى أو تعتقد أنه يجب على Blue Shield TotalDual Plan تغطية خدمة رفضناها، فاتصل بالعناية بالعملاء على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711). قد تتمكن من تقديم التماس بخصوص قرارنا.

للأسئلة المتعلقة بالشكاوى والالتماسات، يمكنك قراءة الفصل 9 من دليل التغطية. يمكنك أيضاً الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711).

تواصل مع California Department of Managed Health Care (دائرة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا) للحصول على مساعدة مجانية. وتتحمل دائرة DMHC مسؤولية تنظيم الخطط الصحية. تساعد دائرة DMHC الأشخاص الذين يقدمون التماسات بشأن مشكلات خدمات Medi-cal أو الفواتير. رقم الهاتف هو 1-888-466-2219. يمكن للأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الكلام استخدام رقم جهاز الاتصال عن بُعد المجاني، 1-877-688-9891.

H. ما الذي يجب عليك فعله إذا كنت تشك في وجود احتيال

تتحدى معظم مؤسسات ومهنيي الرعاية الصحية الذين يقدمون الخدمات بالنزاهة. ولكن لسوء الحظ، قد تجد بعض الأشخاص الذين يفتقدون للنزاهة.

إذا كنت ترى أن طبيباً أو مستشفى أو صيدلية أخرى ترتكب خطأ ما، فيرجى التواصل معنا.

- اتصل بنا من خلال العناية بالعملاء بخطة Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare
- أو اتصل بمركز خدمة عملاء Medi-Cal على الرقم 1-800-841-2900. ويمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال على الرقم 1-800-497-4648.
- أو اتصل بـ Medicare على الرقم (1-800-633-4227) 1-800-MEDICARE. ويمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال على الرقم 1-877-486-2048. يمكنك الاتصال بهذه الأرقام مجاناً، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي: 711)، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare



إذا كانت لديك أسئلة عامة أو أسئلة حول الخطأ أو الخدمات أو منطقة الخدمات أو الفوترة أو بطاقات هوية الأعضاء الخاصة بنا، فيرجى الاتصال بالعناية بالعملاء بخطة TotalDual Plan Customer Care:

1-800-452-4413

المكالمات على هذا الرقم مجانية. من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 8:00 مساءً، طوال أيام الأسبوع. كما يوجد أيضًا لدى العناية بالعملاء خدمات المترجمين الفوريين المجانية المتوفرة لمن لا يتحدثون الإنجليزية.

الهاتف النصي: 711

يتطلب هذا الرقم جهاز هاتف خاصًا وهو مخصص فقط للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو الكلام. المكالمات على هذا الرقم مجانية. من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 8:00 مساءً، طوال أيام الأسبوع.

إذا كانت لديك أسئلة حول صحتك:

- اتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP). واتبع تعليمات مقدم الرعاية الأولية للحصول على الرعاية عند إغلاق المكتب.
- إذا كان مكتب مقدم الرعاية الأولية الخاص بك مغلقًا، يمكنك أيضًا الاتصال بخط Nurse Advice Line بخطة Blue Shield of California. سوف تستمع ممرضة إلى مشكلتك وتخبرك بكيفية الحصول على الرعاية. أرقام خط Nurse Advice Line بخطة Blue Shield of California هي:

(877) 304-0504

المكالمات على هذا الرقم مجانية. على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. كما يوجد أيضًا لدى Blue Shield TotalDual Plan خدمات المترجمين الفوريين المجانية المتوفرة لمن لا يتحدثون الإنجليزية.

الهاتف النصي: 711

المكالمات على هذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع. هذا الرقم مخصص للأشخاص الذين يعانون من مشاكل في السمع أو النطق.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية سلوكية فورًا، فيرجى الاتصال بخط Access and Crisis Line بمقاطعة Los Angeles (لوس أنجلوس):

1-800-854-7771

المكالمات على هذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع. يوجد لدينا أيضًا خدمات المترجمين الفوريين المجانية المتوفرة لمن لا يتحدثون الإنجليزية.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية سلوكية فورًا، فيرجى الاتصال بخط Access and Crisis Line بمقاطعة San Diego (سان دييغو):

1-888-724-7240

المكالمات على هذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع.

الهاتف النصي: 711

المكالمات على هذا الرقم مجانية. 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع. يوجد لدينا أيضًا خدمات المترجمين الفوريين المجانية المتوفرة لمن لا يتحدثون الإنجليزية.

إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى التواصل مع Blue Shield TotalDual Plan على الرقم 1-800-452-4413 (الهاتف النصي 711)، من الساعة 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً، على مدار أيام الأسبوع. وتكون المكالمات مجانية. لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة www.blueshieldca.com/medicare.





NONDISCRIMINATION NOTICE

Discrimination is against the law. Blue Shield of California complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age or disability. Blue Shield of California does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age or disability.

Blue Shield of California provides:

- Aids and services at no cost to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact the Blue Shield of California Civil Rights Coordinator.

If you believe that Blue Shield of California has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age or disability, you can file a grievance with:

Blue Shield of California
Civil Rights Coordinator
P.O. Box 629007
El Dorado Hills, CA 95762-9007
Phone: (844) 831-4133 (TTY: 711)
Fax: (844) 696-6070
Email: BlueShieldCivilRightsCoordinator@blueshieldca.com

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, the Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

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

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

MULTI-LANGUAGE INSERT

English We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-800-452-4413. Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Spanish Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-800-452-4413. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Mandarin 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-800-452-4413。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Cantonese 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-800-452-4413。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasalang-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasalang-wika, tawagan lamang kami sa 1-800-452-4413. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-800-452-4413. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-800-452-4413 sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-800-452-4413. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 답해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-800-452-4413 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-800-452-4413. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول

ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-800-452-4413. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية على مترجم فوري،

Hindi हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-800-452-4413 पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian E' disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-800-452-4413. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Português Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-800-452-4413. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-800-452-4413. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish Umożliwiamy bezpłatnie skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-800-452-4413. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、1-800-452-4413 にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Hmong Peb muaj cov kev pab cuam txhais lus pab dawb los teb tej lus nug uas koj muaj hais txog ntawm peb li kev noj qab haus huv los sis lub phiaj xwm tshuaj kho mob. Kom tau txais tus kws pab cuam txhais lus, tsuas yog hu rau peb ntawm 1-800-452-4413. Muaj cov paub lus Hmoob tuaj yeem pab tau koj. Qhov no yog pab dawb.

Ukrainian Ми надаємо безкоштовні послуги перекладача, щоб відповісти на будь-які запитання щодо нашого плану лікування чи надання лікарських засобів. Щоб скористатися послугами перекладача, просто зателефонуйте нам за номером 1-800-452-4413. Вам може допомогти хтось, хто розмовляє Українською. Це безкоштовна послуга.

Navajo D77 ats'77s baa 1hly3 47 doodago azee' bee aa 1hly3 b7na'7d7[kidgo 47 n1 ata' hodoolnih77 h0l=. Ata' halne'4 biniiy4go, koj8' 1-800-452-4413 b44sh bee hod77lnih. Diné k'ehj7 y1[ti'i n7k1 adoolwo]. D77 t'11 j77k'eh bee an1'1wo.

Punjabi ਪੰਜਾਬੀ ਸਾਡੀ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਡਰੱਗ ਪਲਾਨ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੁਫਤ ਦੁਆਰੀਏ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇੱਕ ਦੁਆਰੀਆ ਲੈਣ ਲਈ, ਸਾਨੂੰ 1-800-452-4413 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ।

Khmer យើងមានសេវាអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំណួរនានាដែលអ្នកអាចមានអំពីសុខភាព ឬគម្រោងឱសថរបស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ម្នាក់សូមទូរសព្ទមកយើងខ្ញុំតាមលេខ 1-800-452-4413។ អ្នកណាម្នាក់ដែលនិយាយភាសាខ្មែរអាចជួយអ្នកបាន។ សេវានេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

Mien Yie mbuo mbenc duqv maaih tengx wang-henh nzie faan waac mienh liouh dau waac bun muangx dongh nzunc baav meih maaih waac naaic taux yie mbuo gorngv taux yie nyei heng-wangc jauv-louc a'fai ndie-daan. Liouh lorx zipv longc faan waac nor, douc waac lorx taux yie mbuo yiem njiec naaiv 1-800-452-4413. Maaih mienh gorngv benx Mienh waac haih tengx nzie duqv meih. Naaiv se benx wang-henh nzie weih jauv-louc oc.

Lao ພວກເຮົາມີນາຍພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າເພື່ອຕອບຄໍາຖາມຕ່າງໆທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນການຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບນາຍພາສາ, ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-800-452-4413. ມີຜູ້ຮູ້ພາສາລາວສາມາດຊ່ວຍທ່ານ. ນີ້ແມ່ນບໍລິການໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ.

Armenian Մենք մոտ հասնելի են անվճար թարգմանչական ծառայություններ՝ մեր առողջապահական կազմակերպության հետ կապված ձեր ցանկացած հարցին պատասխանելու համար: Թարգմանիչ ունենալու համար պարզապես զանգահարեք մեզ 1-800-452-4413 հեռախոսահամարով: Ձեզ կօգնի հայերեն իմացող թարգմանիչը: Ծառայությունն անվճար է:

Farsi ما خدمات مترجم شفاهی رایگان ارائه می‌دهیم تا به هر گونه سوالی که در مورد طرح سلامت یا داروی ما دارید پاسخ دهیم. برای داشتن مترجم شفاهی، کافیست با ما به شماره 1-800-452-4413 تماس بگیرید. کسی که فارسی صحبت می‌کند می‌تواند به شما کمک کند. این یک خدمت رایگان است.

Thai ภาษาไทย เรามีบริการล่ามฟรีเพื่อตอบคำถามของคุณเกี่ยวกับสุขภาพหรือแผนด้านยาของคุณ หากต้องการบริการล่าม โปรดโทรหาเราที่ 1-800-452-4413 มีคนที่สามารถพูดภาษาไทยได้เพื่อช่วยเหลือคุณ บริการนี้เป็นบริการฟรี



LANGUAGE ASSISTANCE NOTICE

English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 a.m. to 8:00 p.m., seven days a week. The call is free.

中文 Chinese 请注意：如果您说中文，可以免费获得语言协助服务。请拨打 1-800-452-4413 (听障和语障专线：711)，每周七天办公，早上 8:00 至晚上 8:00。此电话为免付费专线。

한국어 Korean 주: 귀하가 한국어를 사용하시는 경우, 무료로 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 1-800-452-4413 (TTY: 711) 번으로 주 7 일, 오전 8 시부터 오후 8 시까지 전화하실 수 있습니다. 이 전화는 무료입니다.

Русский Russian ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите по-русски, мы можем предложить Вам бесплатные услуги языковой поддержки. Звоните по телефону 1-800-452-4413 (TTY: 711) с 8:00 до 20:00 без выходных. Звонок бесплатный.

فارسی Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات امداد زبانی بدون اخذ هزینه در اختیار شما می باشد. با شماره 1-800-452-4413 (TTY: 711)، از ساعت 8:00 صبح تا 8:00 شب در هفت روز هفته تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

भाषा Hindi ध्यान: यदि आप भाषा बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं निःशुल्क उपलब्ध हैं। फ़ोन करना 1-800-452-4413 (TTY: 711), सुबह 8:00 बजे से शाम 8:00 बजे तक, सप्ताह के सातों दिन। फ़ोन करना फ़्री है।

Lus Hmoob Hmong LUS CEEV: Yog koj hais Lus Hmoob, muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 teev sawv ntxov txog 8:00 teev tsaus ntuj, xya hnub hauv ib lub as thiv. Qhov hu xov tooj no yog hu dawb xwb.

Español Spanish ATENCIÓN: Si usted habla español, hay a su disposición servicios de asistencia de idiomas sin costo. Llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711), de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los siete días de la semana. La llamada es gratuita.

Tiếng Việt Vietnamese LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí.

Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita kayo ng Tagalog, may mga available na libreng serbisyo ng tulong sa wika para sa inyo. Tumawag sa 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 a.m. hanggang 8:00 p.m., pitong araw sa isang linggo. Libre ang tawag.

العربية Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، يتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. اتصل على الرقم 1-800-452-4413 (TTY: 711)، من الساعة 8:00 صباحًا إلى 8:00 مساءً طوال أيام الأسبوع. علمًا بأن هذه المكالمة مجانية.

ພາສາລາວ Laotian ສິ່ງສຳຄັນ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວແມ່ນມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອທາງດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີ 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8:00 ໂມງແລງ, ເຈັດວັນຕໍ່ອາທິດ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.

日本語 Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-452-4413 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。毎日午前 8 時から午後 8 時まで受け付けています。通話は無料です。

ภาษาไทย Thai

เรียน หากคุณพูดภาษา ภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือด้านภาษาให้แก่คุณโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร 1-800-452-4413 (TTY: 711) 8:00 น. ถึง 20:00 น. ได้ตลอดเจ็ดวันต่อสัปดาห์ โทรฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

ਪੰਜਾਬੀ Punjabi ਸਾਵਧਾਨ : ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਪਲਬਧ ਹਨ । ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-452-4413 (TTY: 711), ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8:00 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨ. ਕਾਲ ਫ੍ਰੀ ਹੈ ।

ខ្មែរ Khmer ចាប់អារម្មណ៍៖ បើសិនអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយភាសា គឺមានសំរាប់អ្នក ដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅ 1-800-452-4413 (TTY: 711) ម៉ោង 8:00 ព្រឹក ដល់ 8:00 យប់ ប្រាំពីរថ្ងៃមួយអាទិត្យ។ គឺឥតគិតថ្លៃទេ។

Հայերեն Armenian ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, Ձեզ տրամադրվելի են անվճար լեզվաբան օգնություններ: Չանգահարեք 1-800-452-4413 (TTY՝ 711) համարով, 8:00-ից 20:00, շաբաթը յոթ օր: Հեռախոսազանգն անվճար է:

Українська Ukrainian ЗВЕРНІТЬ УВАГУ! Якщо Ви розмовляєте українською, ми можемо запропонувати Вам безкоштовні послуги мовної підтримки. Телефонуйте 1-800-452-4413 (TTY: 711) з 8:00 до 20:00 без вихідних. Дзвінок безкоштовний.

Mienh Mien TOV JANGX LONGX OC: Beiv taix meih gorngv Mienh waac nor, ninh mbuo gorn zangc duqv mbenc nzoih wang-henh nzie weih faan waac bun meih muangx maiv zuqc feix liuc cuotv zinh nyaanh. Douc waac lorx taux 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 diemv ziangh hoc lungh ndorm mingh taux 8:00 ziangh hoc lungh muonz, yietc norm liv baaiz se koi nzoih siec hnoi. Naaiv norm douc waac gorn se wang-henh longc maiv zuqc feix liuc cuotv zinh nyaanh.