

Blue Shield TotalDual Plan, (HMO D-SNP) | Tóm tắt quyền lợi năm 2024

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.



Giới thiệu

Tài liệu này là một bản tóm tắt ngắn gọn các quyền lợi và dịch vụ được Blue Shield TotalDual Plan đài thọ. Tài liệu bao gồm các câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp, thông tin liên hệ quan trọng, tổng quan về các quyền lợi và dịch vụ được cung cấp cũng như thông tin về các quyền của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield TotalDual Plan. *Các thuật ngữ chính và định nghĩa của chúng được trình bày theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối của Chứng Cứ Bảo Hiểm.*

Mục lục

A. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm.....	3
B. Các câu hỏi thường gặp (FAQ).....	6
C. Danh sách các dịch vụ được đài thọ.....	12
D. Các quyền lợi được đài thọ bên ngoài Blue Shield TotalDual Plan.....	34
E. Các dịch vụ mà Blue Shield TotalDual Plan, Medicare và Medi-Cal không đài thọ.....	38
F. Quyền của quý vị khi là hội viên chương trình.....	39
G. Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo dịch vụ bị từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi.....	42
H. Phải làm gì nếu quý vị nghi ngờ có sự gian lận.....	42



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

A. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm



Đây là bản tóm tắt các dịch vụ y tế được Blue Shield TotalDual Plan đài thọ cho năm 2024. Đây chỉ là bản tóm lược. Vui lòng đọc *Chứng Cớ Bảo Hiểm* để biết danh sách đầy đủ các quyền lợi. Thông tin về quyền lợi được cung cấp không liệt kê mọi dịch vụ mà chúng tôi đài thọ hoặc liệt kê mọi giới hạn hoặc loại trừ. Để có danh sách đầy đủ các dịch vụ chúng tôi đài thọ, vui lòng tham khảo Chứng Cớ Bảo Hiểm (EOC) tại www.blueshieldca.com/MAPDdocuments2024 hoặc gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY:711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần. Lưu ý: EOC sẽ có trên trang web của chúng tôi trước ngày 15 tháng 10 năm 2023.

- ❖ Blue Shield of California là một chương trình HMO và HMO D-SNP có hợp đồng với Medicare. Chương trình cũng có một thỏa thuận bằng văn bản với chương trình Medi-Cal (Medicaid) của California để điều phối các quyền lợi Medi-Cal (Medicaid) của quý vị.
- ❖ *Blue Shield TotalDual Plan* gồm có bảo hiểm Phần D cung cấp bảo hiểm thuốc theo toa, mang đến cho quý vị sự tiện lợi khi được đài thọ cả thuốc theo toa và y tế thông qua một chương trình.
- ❖ Để tham gia *Blue Shield TotalDual Plan*, quý vị phải có cả Medicare Phần A và Medicare Phần B, hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal (Medicaid) và sống trong khu vực phục vụ của chúng tôi. Khu vực phục vụ của chúng tôi bao gồm các Quận Los Angeles và San Diego.
- ❖ Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của chương trình có trên trang web của chúng tôi tại www.blueshieldca.com/find-a-doctor.
- ❖ Danh Mục Nhà Thuốc của chương trình có trên trang web của chúng tôi tại www.blueshieldca.com/medpharmacy2024.
- ❖ Để có thông tin đầy đủ và cập nhật nhất về những loại thuốc được đài thọ, quý vị có thể truy cập trang web của chúng tôi tại www.blueshieldca.com/medformulary2024.
- ❖ Để biết thêm thông tin về Medicare, quý vị có thể đọc sổ tay *Medicare & Quý vị*. Sổ tay này có một bản tóm tắt các quyền lợi, quyền và sự bảo vệ của Medicare và trả lời các câu hỏi thường gặp nhất về Medicare. Quý vị có thể lấy sổ tay này tại trang web của Medicare (www.Medicare.gov) hoặc gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal, quý vị có thể xem trên trang web của Ban Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California (www.dhcs.ca.gov/) hoặc liên hệ với Văn Phòng Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên của Medi-Cal qua số 1-888-452-8609, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể gọi cho Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên đặc biệt dành cho những người có cả Medicare và Medi-Cal theo số 1-855-501-3077, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

- ❖ Quý vị có thể nhận tài liệu này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như bản in cỡ chữ lớn, chữ nổi braille hoặc dạng âm thanh. Gọi 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí.
- ❖ Công ty tuân thủ luật pháp tiểu bang và luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ hoặc đối xử khác biệt với mọi người dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tổ tiên, tôn giáo, tình dục, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, xu hướng giới tính, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần hoặc khuyết tật thể chất. 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。
- ❖ Trong tài liệu này, các từ “chúng tôi” hoặc “của chúng tôi” được dùng để nói đến California Physicians’ Service (tên thương mại là Blue Shield of California). Các từ “chương trình” hoặc “chương trình của chúng tôi” được dùng để nói đến 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（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。
 - 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.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

- Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY (հեռատիպ)՝ 711)
 - فارسی (Farsi): توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات کمک زبانی به صورت رایگان در دسترس شما است. با شماره 1-800-452-4413 (TTY: 711) از 8:00 صبح تا 8:00 بعدازظهر، هفت روز در هفته تماس بگیرید. این تماس رایگان است. تسهیلات کنید، می‌گفتگو فارسی زبان به اگر توجه توجه
- Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните в план Blue Shield TotalDual Plan по номеру 1-800-452-4413 (TTY: 711).
- 日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。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 اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على Blue Shield TotalDual Plan برقم 1-800-452-4413 (TTY: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៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 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).



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

- Quý vị có thể nhận tài liệu này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như bản in cỡ chữ lớn, chữ nổi braille hoặc dạng âm thanh. Gọi 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí.
- Quý vị có thể đưa ra yêu cầu dài hạn để nhận tài liệu này bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh hoặc bằng định dạng thay thế ngay bây giờ và trong tương lai. Để đưa ra yêu cầu, vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan. Ngôn ngữ và định dạng ưa dùng của quý vị sẽ được lưu trong hồ sơ để liên lạc trong tương lai. Để thực hiện bất kỳ cập nhật nào về tùy chọn của quý vị, vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách của Blue Shield TotalDual Plan.

B. Các câu hỏi thường gặp (FAQ)

Bảng sau đây liệt kê các câu hỏi thường gặp.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
Chương trình Medicare-Medi-Cal Coordination Plan là gì?	Chương trình Medicare-Medi-Cal Coordination Plan là chương trình bảo hiểm sức khỏe ký hợp đồng với cả Medicare và Medi-Cal nhằm cung cấp các quyền lợi của cả hai chương trình cho người ghi danh. Chương trình dành cho những người từ 65 tuổi trở lên. Medicare-Medi-Cal Coordination Plan là một tổ chức bao gồm các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) và các nhà cung cấp khác. Chương trình cũng có các điều phối viên chăm sóc sức khỏe để giúp quý vị quản lý tất cả các dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ và các nguồn lực hỗ trợ của mình. Tất cả đều làm việc với nhau nhằm cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
Tôi có nhận được các quyền lợi Medicare và Medi-Cal trong chương trình Blue Shield TotalDual Plan giống như các quyền lợi mà tôi hiện đang nhận được hay không?	Quý vị sẽ nhận được hầu hết các quyền lợi Medicare và Medi-Cal được đài thọ của mình trực tiếp từ Blue Shield TotalDual Plan. Quý vị sẽ làm việc với một nhóm các nhà cung cấp dịch vụ và nhóm này sẽ giúp quyết định những dịch vụ nào phù hợp với nhu cầu của quý vị nhất. Điều này có nghĩa là một số dịch vụ mà quý vị nhận được bây giờ có thể thay đổi dựa trên nhu cầu của quý vị cũng như đánh giá của bác sĩ và nhóm chăm sóc của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được các quyền lợi khác bên ngoài chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình giống như cách quý vị hiện đang nhận được, trực tiếp từ một cơ quan của tiểu bang hoặc quận như Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
	<p>(IHSS), các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt và điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất hoặc các dịch vụ của trung tâm khu vực.</p> <p>Khi quý vị ghi danh vào Blue Shield TotalDual Plan, quý vị và nhóm chăm sóc của quý vị sẽ làm việc cùng nhau để phát triển một Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân để giải quyết các nhu cầu về sức khỏe và hỗ trợ của quý vị, có tính đến sở thích và mục tiêu cá nhân của quý vị.</p> <p>Nếu quý vị đang dùng bất kỳ loại thuốc theo toa Phần D nào của Medicare mà Blue Shield TotalDual Plan thường không đài thọ, quý vị có thể nhận được một lượng thuốc tạm thời và chúng tôi sẽ giúp quý vị chuyển sang một loại thuốc khác hoặc được nhận một trường hợp ngoại lệ để Blue Shield TotalDual Plan đài thọ cho thuốc của quý vị nếu cần thiết về mặt y tế. Để biết thêm thông tin, hãy gọi bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần.</p>
<p>Tôi có thể thăm khám với các bác sĩ mà tôi hiện đang thăm khám không?</p>	<p>Thường là thế. Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị (bao gồm bác sĩ, bệnh viện, nhà trị liệu, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác) hợp tác với Blue Shield TotalDual Plan và có hợp đồng với chúng tôi thì quý vị có thể tiếp tục với họ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Các nhà cung cấp dịch vụ có thỏa thuận với chúng tôi đều ở “trong hệ thống”. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống tham gia vào chương trình của chúng tôi. Điều đó có nghĩa là họ chấp nhận các hội viên trong chương trình của chúng tôi và cung cấp các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi đài thọ. Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Blue Shield TotalDual Plan. Nếu quý vị sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thuốc không thuộc hệ thống của chúng tôi, chương trình có thể không thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc này.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
	<ul style="list-style-type: none"> • Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc dịch vụ thăm tách ngoài khu vực, quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài chương trình Blue Shield TotalDual Plan. • Nếu quý vị hiện đang được điều trị với một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống Blue Shield TotalDual Plan hoặc đã thiết lập mối quan hệ với một nhà cung cấp dịch vụ nằm ngoài hệ thống của Blue Shield TotalDual Plan, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng để kiểm tra về việc duy trì kết nối và yêu cầu được chăm sóc liên tục. Nếu quý vị đã đến khám không khẩn cấp với bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc đặc biệt một lần trong 12 tháng qua trước khi ghi danh vào chương trình của chúng tôi, quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu Chăm Sóc Liên Tục. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẵn sàng chấp nhận mức thanh toán của chương trình chúng tôi và không có bất kỳ vấn đề nào về chất lượng đã được ghi nhận khiến chúng tôi không thể thanh toán cho họ, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc đặc biệt này thêm 12 tháng nữa sau khi ghi danh vào chương trình của chúng tôi. Quý vị, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc đại diện được chấp thuận của quý vị có thể yêu cầu chăm sóc liên tục để tiếp tục điều trị, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng để tìm hiểu thêm và nêu yêu cầu của quý vị. <p>Để biết các bác sĩ của quý vị có thuộc hệ thống của chương trình hay không, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần hoặc đọc <i>Danh Mục Nhà Cung Cấp</i> của Blue Shield Total Dual Plan trên trang web của chương trình tại www.blueshieldca.com/Medicare.</p> <p>Nếu quý vị mới tham gia Blue Shield TotalDual Plan, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để phát triển một Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân nhằm giải quyết các nhu cầu của quý vị.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
Điều phối viên chăm sóc sức khỏe của Blue Shield TotalDual Plan là gì?	Điều phối viên chăm sóc sức khỏe của Blue Shield TotalDual Plan là đầu mối liên lạc chính của quý vị. Người này giúp quản lý tất cả các nhà cung cấp dịch vụ và dịch vụ của quý vị và đảm bảo quý vị nhận được những gì mình cần.
Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) là gì?	Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn là sự giúp đỡ dành cho những người cần hỗ trợ để thực hiện các công việc hàng ngày như tắm, đi vệ sinh, mặc quần áo, nấu ăn và uống thuốc. Hầu hết các dịch vụ này được cung cấp tại nhà hoặc tại cộng đồng của quý vị nhưng cũng có thể được cung cấp tại viện điều dưỡng hoặc bệnh viện. Trong một số trường hợp, một quận hoặc cơ quan khác có thể quản lý các dịch vụ này và điều phối viên chăm sóc sức khỏe hoặc nhóm chăm sóc của quý vị sẽ làm việc với cơ quan đó.
Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng cho Người Cao Niên (MSSP) là gì?	MSSP điều phối chăm sóc liên tục với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài những gì chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đã cung cấp và có thể kết nối quý vị với các nguồn lực và dịch vụ cộng đồng cần thiết khác. Chương trình này giúp quý vị nhận được các dịch vụ giúp quý vị sống độc lập tại nhà của mình.
Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị cần một dịch vụ nhưng không ai trong hệ thống của Blue Shield TotalDual Plan có thể cung cấp dịch vụ đó?	Hầu hết các dịch vụ sẽ được các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của chúng tôi cung cấp. Nếu quý vị cần một dịch vụ không thể được cung cấp trong hệ thống của chúng tôi, Blue Shield TotalDual Plan sẽ trả chi phí cho một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.
Blue Shield TotalDual Plan được cung cấp ở đâu?	Khu vực phục vụ cho chương trình này bao gồm: Các quận Los Angeles và San Diego, California. Quý vị phải sống trong một trong những khu vực này để tham gia chương trình.
Chấp thuận trước là gì?	Chấp thuận trước có nghĩa là sự chấp thuận từ Blue Shield TotalDual Plan cho phép tìm kiếm các dịch vụ bên ngoài hệ thống của chúng tôi hoặc để nhận các dịch vụ thường không được hệ thống



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
	<p>của chúng tôi đòi hỏi trước khi quý vị nhận được các dịch vụ đó. Blue Shield TotalDual Plan có thể không đòi hỏi cho dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc nếu quý vị không được chấp thuận trước.</p> <p>Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc dịch vụ thẩm tách bên ngoài khu vực, quý vị không cần phải được chấp thuận trước. Blue Shield TotalDual Plan có thể cung cấp cho quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị danh sách các dịch vụ hoặc thủ thuật cần quý vị phải xin chấp thuận trước từ Blue Shield TotalDual Plan trước khi dịch vụ được cung cấp. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có cần sự chấp thuận trước đối với các dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc cụ thể hay không, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần để được giúp đỡ.</p>
<p>Giấy giới thiệu là gì?</p>	<p>Giấy giới thiệu nghĩa là bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị phải chấp thuận cho quý vị thăm khám với một người không phải là PCP của quý vị. Giấy giới thiệu khác với giấy chấp thuận trước. Nếu quý vị không có được giấy giới thiệu từ PCP của mình, Blue Shield TotalDual Plan có thể không đòi hỏi cho những dịch vụ đó. Blue Shield TotalDual Plan có thể cung cấp cho quý vị một danh sách các dịch vụ cần quý vị phải xin được giấy giới thiệu từ PCP trước khi dịch vụ được cung cấp.</p> <p>Tham khảo <i>Chứng Cớ Bảo Hiểm</i> để tìm hiểu thêm về thời điểm quý vị cần xin giấy giới thiệu từ PCP của mình.</p>
<p>Tôi phải trả một khoản tiền hàng tháng (còn được gọi là lệ phí bảo hiểm) khi tham gia Blue Shield TotalDual Plan không?</p>	<p>Không. Bởi vì quý vị có Medi-Cal nên quý vị sẽ không trả bất kỳ lệ phí bảo hiểm hàng tháng nào, kể cả lệ phí bảo hiểm Medicare Phần B, cho bảo hiểm sức khỏe của mình.</p>
<p>Tôi có phải trả khoản tiền khấu trừ khi là hội viên của Blue Shield TotalDual Plan không?</p>	<p>Không. Quý vị không trả các khoản tiền khấu trừ trong chương trình Blue Shield TotalDual Plan.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các câu hỏi thường gặp	Trả lời
Số tiền tự trả tối đa mà tôi sẽ trả cho các dịch vụ y tế khi là hội viên của Blue Shield TotalDual Plan là bao nhiêu?	Không có chi phí cùng trả cho các dịch vụ y tế trong Blue Shield TotalDual Plan, vì vậy chi phí tự trả hàng năm của quý vị sẽ là \$0.
Tôi có giai đoạn không được đài thọ cho thuốc không?	Không. Bởi vì quý vị có Medicaid nên quý vị sẽ không có giai đoạn không được đài thọ cho thuốc của mình.
Tôi nên làm gì nếu một nhà cung cấp dịch vụ cố gắng lập hóa đơn cho tôi cho một dịch vụ được đài thọ?	KHÔNG thanh toán hóa đơn, các nhà cung cấp dịch vụ không được phép lập hóa đơn cho hội viên có Medicare và Medi-Cal cho các dịch vụ được đài thọ. Gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.
Tôi làm cách nào để gửi yêu cầu bồi hoàn máy cho trợ thính?	<p>Blue Shield TotalDual Plan sẽ bồi hoàn cho quý vị lên tới \$2,000 mỗi năm cho máy trợ thính. Bảo hiểm trợ thính dành cho cả hai tai. Quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn để nhận máy trợ thính và thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị có thể gửi yêu cầu bồi hoàn cho máy trợ thính qua thư hoặc fax. Gửi yêu cầu bồi hoàn của quý vị kèm theo biên lai đến:</p> <p>Gửi thư đến: Blue Shield of California Medicare Customer Care P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91367</p> <p>Hoặc</p> <p>Fax: 877-251-6671</p> <p>Sau khi nhận được yêu cầu bồi hoàn, có thể mất tới 30 ngày để xử lý yêu cầu. Liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần nếu quý vị có những câu hỏi khác.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

C. Danh sách các dịch vụ được đài thọ

Bảng dưới đây trình bày ngắn gọn tổng quan về các dịch vụ quý vị có thể cần, các chi phí của quý vị và các quy tắc về quyền lợi.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện	Nằm viện	\$0	Blue Shield TotalDual Plan đài thọ số ngày không giới hạn cho thời gian nằm viện nội trú. Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
	Chăm sóc của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật	\$0	Chăm sóc của bác sĩ và bác sĩ phẫu thuật được cung cấp như một phần của quyền lợi nằm viện.
	Dịch vụ bệnh viện ngoại chấn, bao gồm theo dõi	\$0	
	Dịch vụ của trung tâm giải phẫu ngoại trú (ASC)	\$0	



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị muốn một bác sĩ	Các lần thăm khám để điều trị chứng bệnh hoặc thương tích	\$0	<p>Quý vị phải tới các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống.</p> <p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.</p> <p>Bắt buộc phải có giấy giới thiệu cho các bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống (đối với một số quyền lợi nhất định).</p>
	Chăm sóc của bác sĩ chuyên khoa.	\$0	<p>Quý vị phải tới các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống.</p> <p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.</p> <p>Bắt buộc phải có giấy giới thiệu cho các bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống (đối với một số quyền lợi nhất định).</p>
	Các lần khám sức khỏe, ví dụ như khám sức khỏe tổng quát	\$0	<p>Quý vị phải tới các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống.</p> <p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.</p> <p>Bắt buộc phải có giấy giới thiệu cho các bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện trong hệ thống (đối với một số quyền lợi nhất định).</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị muốn một bác sĩ (tiếp theo)	Chăm sóc giúp quý vị không bị bệnh, ví dụ như tiêm phòng cúm và khám dò tìm bệnh ung thư	\$0	Áp dụng cho tất cả các dịch vụ phòng ngừa được đài thọ theo Original Medicare hoặc Medi-Cal.
	“Chào mừng đến với Medicare” (chỉ một lần thăm khám phòng ngừa)	\$0	Chúng tôi đài thọ cho một lần thăm khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”. Lần thăm khám này bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá sức khỏe của quý vị, • Giáo dục và tư vấn về các dịch vụ phòng ngừa quý vị cần (bao gồm khám dò tìm và chích ngừa), và • Giới thiệu đến các dịch vụ chăm sóc khác nếu quý vị cần. Lưu ý: Chúng tôi đài thọ cho lần thăm khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare” chỉ trong vòng 12 tháng đầu tiên kể từ khi quý vị có Medicare Phần B. Khi quý vị lên lịch hẹn, hãy cho văn phòng bác sĩ của quý vị biết rằng quý vị muốn lên lịch khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu	Các dịch vụ tại phòng cấp cứu	\$0	Quý vị có thể tới bất kỳ phòng cấp cứu nào nếu quý vị có lý do hợp lý để tin rằng mình cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ tại phòng cấp cứu bên ngoài hệ thống Blue Shield TotalDual Plan và không cần phải có sự chấp thuận trước.
	Chăm sóc khẩn cấp	\$0	Đây KHÔNG phải là chăm sóc cấp cứu. Chăm sóc khẩn cấp là khi một tình trạng, chứng bệnh hay thương tích không nguy hiểm đến tính mạng nhưng cần được chăm sóc y tế ngay lập tức. Quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài hệ thống của Blue Shield TotalDual Plan mà không cần được chấp thuận trước.
Quý vị cần xét nghiệm y tế	Dịch vụ quang tuyến chẩn đoán (ví dụ: quang tuyến X hoặc các dịch vụ chụp ảnh khác, chẳng hạn như quét CAT hoặc chụp cộng hưởng từ (MRI))	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
	Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và các thủ thuật chẩn đoán, chẳng hạn như xét nghiệm máu	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần các dịch vụ nghe/thính giác	Khám dò tìm các vấn đề về thính giác	\$0	<p>Khám để chẩn đoán và điều trị các vấn đề về thính giác và thăng bằng.</p> <p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>
	Dụng cụ trợ thính	\$0	<p>Chương trình của chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị lên tới \$2,000 mỗi năm cho máy trợ thính. Bảo hiểm trợ thính dành cho cả hai tai. Quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn để nhận máy trợ thính và thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.</p>
Quý vị cần chăm sóc răng miệng (tiếp theo ở trang sau)	Khám răng và chăm sóc phòng ngừa	\$0	<p>Blue Shield cung cấp các dịch vụ nha khoa không được chương trình nha khoa Medi-Cal đài thọ. Để biết thêm thông tin về những gì Blue Shield đài thọ và cách thức Blue Shield phối hợp với chương trình nha khoa Medi-Cal, hãy tham khảo Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên.</p> <p>Để biết thêm thông tin về các quyền lợi nha khoa Medi-Cal, vui lòng truy cập https://smilecalifornia.org</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần chăm sóc răng miệng (tiếp theo)	Chăm sóc nha khoa phục hồi và cấp cứu	\$0	Blue Shield cung cấp các dịch vụ nha khoa không được chương trình nha khoa Medi-Cal đài thọ. Để biết thêm thông tin về những gì Blue Shield đài thọ và cách thức Blue Shield phối hợp với chương trình nha khoa Medi-Cal, hãy tham khảo Chương 4 của Cẩm Nang Hội Viên. Để biết thêm thông tin về các quyền lợi nha khoa Medi-Cal, vui lòng truy cập https://smilecalifornia.org
Quý vị cần chăm sóc mắt (tiếp theo ở trang sau)	Khám mắt	\$0	Một lần khám mắt định kỳ mỗi năm. Chúng tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ bác sĩ ngoại chấn về chấn đoán và điều trị các bệnh và các chấn thương mắt (bao gồm khám mắt hàng năm cho bệnh võng mạc do tiểu đường cho những người mắc bệnh tiểu đường và điều trị thoái hóa điểm vàng do tuổi tác). Đối với những người có nguy cơ cao mắc bệnh tăng nhãn áp, chúng tôi sẽ thanh toán cho một lần khám dò tìm bệnh tăng nhãn áp mỗi năm. Người có nguy cơ cao mắc bệnh tăng nhãn áp bao gồm: những người có tiền sử gia đình mắc bệnh tăng nhãn áp, những người mắc bệnh tiểu đường, người Mỹ gốc Phi từ 50 tuổi trở lên và người Mỹ gốc Tây Ban Nha từ 65 tuổi trở lên.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần chăm sóc mắt (tiếp theo)</p>	<p>Kính hoặc kính áp tròng</p>	<p>\$0</p>	<p>Chúng tôi sẽ thanh toán tối đa \$375 cho kính mắt và tròng kính hoặc kính áp tròng mỗi năm.</p> <p>Quý vị có thể sử dụng khoản trợ cấp của mình để mua gọng kính, tròng kính, nâng cấp tròng kính, kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng. Quý vị có thể tiết kiệm bất kỳ số tiền dư còn lại nào để sử dụng sau trong cùng kỳ quyền lợi đó. Nếu quý vị chọn kính áp tròng hoặc kính mắt (gọng kính hoặc mắt kính) có giá trên \$375, quý vị phải chịu trách nhiệm thanh toán khoản chênh lệch.</p> <p>Chúng tôi sẽ thanh toán cho một cặp kính mắt hoặc kính áp tròng sau mỗi ca phẫu thuật đục thủy tinh thể khi bác sĩ gắn thủy tinh thể nội nhãn. (Nếu quý vị được phẫu thuật đục thủy tinh thể hai lần riêng biệt, quý vị phải mua một cặp kính mắt sau mỗi lần phẫu thuật. Quý vị không được mua hai cặp kính sau lần phẫu thuật thứ hai, ngay cả khi quý vị đã không mua một cặp kính sau lần phẫu thuật thứ nhất). Chúng tôi cũng sẽ thanh toán cho các tròng kính hiệu chỉnh, gọng kính và các tiếp liệu thay thế nếu quý vị cần sau khi cắt bỏ đục thủy tinh thể mà không cấy thủy tinh thể.</p>
	<p>Chăm sóc nhãn khoa khác</p>	<p>\$0</p>	



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần (tiếp theo ở trang sau)	Dịch vụ sức khỏe tâm thần	\$0	<p><i>Blue Shield TotalDual Plan</i> đài thọ cho hầu hết các dịch vụ sức khỏe tâm thần của Medicare và Medi-Cal, nhưng một số dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt và điều trị rối loạn vì lạm dụng được chất được cung cấp bên ngoài chương trình thông qua các cơ quan của tiểu bang hoặc quận. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ này, hãy tham khảo Phần D trong tài liệu này.</p> <p><i>Các quy tắc về chấp thuận trước có thể áp dụng.</i></p> <p><i>Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</i></p>
	Chăm sóc ngoại chấn và nội chấn và các dịch vụ tại cộng đồng cho những người cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần	\$0	<p>Các dịch vụ được đài thọ bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đòi hỏi phải nằm viện.</p> <p>Medicare đài thọ tối đa 90 ngày nằm viện cần thiết về mặt y tế cho mỗi kỳ quyền lợi và Medi-Cal đài thọ không giới hạn số ngày cần thiết về mặt y tế.</p> <p>Medicare cũng đài thọ thêm tối đa 60 ngày dự trữ trọn đời chỉ có thể được sử dụng một lần trong đời cho dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại bệnh viện chăm sóc cấp tính hoặc bệnh viện tâm thần</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần (tiếp theo)	Chăm sóc ngoại chấn và nội chấn và các dịch vụ tại cộng đồng cho những người cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần		<p>Medicare đài thọ lên tới 40 ngày bổ sung tại bệnh viện tâm thần một lần trong suốt cuộc đời của quý vị và Medi-Cal đài thọ không giới hạn số ngày cần thiết về mặt y tế.</p> <p>Các quy tắc về chấp thuận trước có thể áp dụng</p>
Quý vị cần một dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất	Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất	\$0	<p>Chúng tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ sau đây và có thể thanh toán cho các dịch vụ khác không được liệt kê dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khám dò tìm và tư vấn về lạm dụng rượu • Điều trị lạm dụng thuốc • Cố vấn và hướng dẫn cá nhân hoặc chung với nhóm bởi một bác sĩ có trình độ • Khử độc bán cấp trong chương trình cai nghiện tại nhà • Các dịch vụ về rượu và/hoặc ma túy tại một trung tâm điều trị ngoại chấn chuyên sâu • Điều trị bằng Naltrexone (vivitrol) phóng thích chậm <p>Các quy tắc về chấp thuận trước có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần có chỗ sinh sống cùng với những người sẵn sàng trợ giúp quý vị	Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn	\$0	Blue Shield TotalDual Plan đài thọ số ngày không giới hạn trong Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF). Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
	Chăm sóc tại viện điều dưỡng	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng. Liên hệ với Blue Shield TotalDual Plan để biết chi tiết.
	Chăm sóc nuôi dưỡng người lớn và chăm sóc nuôi dưỡng người lớn theo nhóm	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
Quý vị cần liệu pháp điều trị sau khi bị đột quỵ hoặc tai nạn	Trị liệu âm ngữ, vật lý và chức năng hoạt động	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
Quý vị cần trợ giúp để đến các dịch vụ y tế	Dịch vụ xe cứu thương	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.
	Phương tiện chuyên chở cấp cứu	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.
	Chuyên chở đến các cuộc hẹn và dịch vụ y tế	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo ở trang sau)	Thuốc theo toa thuộc chương trình Medicare Phần B	\$0	Thuốc Phần B bao gồm các loại thuốc được bác sĩ của quý vị cung cấp tại văn phòng bác sĩ, một số loại thuốc uống điều trị ung thư và một số loại thuốc được sử dụng với các thiết bị y tế nhất định. <i>Đọc Chứng Cớ Bảo Hiểm</i> để biết thêm thông tin về các loại thuốc này.
	Bậc 1: Thuốc gốc ưu tiên (bao gồm các loại thuốc gốc ưu tiên)	\$0 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày.	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đài thọ. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin.</p> <p>Sau khi quý vị hoặc những người khác thay mặt quý vị trả \$8,000, quý vị đã đạt đến giai đoạn đài thọ tai ương và quý vị trả \$0 cho tất cả các loại thuốc Medicare của mình. <i>Đọc Chứng Cớ Bảo Hiểm</i> để biết thêm thông tin về giai đoạn này.</p> <p>Thông Báo Quan Trọng Về Số Tiền Quý Vị Phải Trả Cho Vắc-Xin – Một số vắc-xin được coi là quyền lợi y tế. Những vắc-xin khác được coi là thuốc Phần D. Quý vị có thể tìm thấy các vắc-xin này liệt kê trong <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của chương trình. Chương trình của chúng tôi đài thọ miễn phí cho hầu hết các vắc-xin Phần D.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo)</p>			<p>Lượng thuốc dài hạn được cung cấp tại các địa điểm nhà thuốc bán qua bưu điện và nhà thuốc bán lẻ trong hệ thống. Khoản chi phí cùng trả cho lượng thuốc dài hạn này bằng số lượng thuốc đủ dùng trong một tháng.</p> <p>Quý vị có thể nhận thuốc của mình tại các nhà thuốc bán lẻ và nhà thuốc bán qua bưu điện trong hệ thống.</p>
	<p>Bậc 2 Thuốc gốc (bao gồm các loại thuốc gốc)</p>	<p>\$0, \$1.55, hoặc \$4.50 cho lượng thuốc dùng trong 30 ngày.</p> <p>Tiền đồng trả cho các loại thuốc theo toa có thể thay đổi tùy theo mức Trợ Giúp Bổ Túc quý vị được nhận. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm chi tiết.</p>	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đài thọ. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin. Lượng thuốc dài hạn được cung cấp tại các địa điểm nhà thuốc bán qua bưu điện và nhà thuốc bán lẻ trong hệ thống. Khoản chi phí cùng trả cho lượng thuốc dài hạn này bằng số lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. Không phải tất cả các loại thuốc trong bậc này đều được cung cấp trong dài hạn. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm thông tin. Quý vị có thể nhận thuốc của mình tại các nhà thuốc bán lẻ và nhà thuốc bán qua bưu điện trong hệ thống.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo)</p>	<p>Bậc 3: Thuốc biệt dược ưu tiên (bao gồm thuốc biệt dược ưu tiên và một số loại thuốc gốc)</p>	<p>\$0, \$4.60 hoặc \$11.20 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày.</p> <p>Tiền đồng trả cho thuốc theo toa có thể thay đổi tùy theo mức Trợ Giúp Bổ Túc mà quý vị nhận được. Vui lòng liên hệ chương trình để biết thêm chi tiết.</p>	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đài thọ. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin.</p> <p>Lượng thuốc dài hạn được cung cấp tại các địa điểm nhà thuốc bán qua bưu điện và nhà thuốc bán lẻ trong hệ thống. Khoản chi phí cùng trả cho lượng thuốc dài hạn này bằng số lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. Không phải tất cả các loại thuốc trong bậc này đều được cung cấp trong dài hạn. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm thông tin. Quý vị có thể nhận thuốc của mình tại các nhà thuốc bán lẻ và nhà thuốc bán qua bưu điện trong hệ thống.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo)</p>	<p>Bậc 4: Thuốc không ưu tiên (bao gồm thuốc biệt dược không ưu tiên và một số loại thuốc gốc)</p>	<p>\$0, \$4.60 hoặc \$11.20 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày.</p> <p>Tiền đồng trả cho các loại thuốc theo toa có thể thay đổi tùy theo mức Trợ Giúp Bổ Túc quý vị được nhận. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm chi tiết.</p>	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đòi hỏi. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đòi Thỏ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin.</p> <p>Lượng thuốc dài hạn được cung cấp tại các địa điểm nhà thuốc bán qua bưu điện và nhà thuốc bán lẻ trong hệ thống. Khoản chi phí cùng trả cho lượng thuốc dài hạn này bằng số lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. Không phải tất cả các loại thuốc trong bậc này đều được cung cấp trong dài hạn. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm thông tin. Quý vị có thể nhận thuốc của mình tại các nhà thuốc bán lẻ và nhà thuốc bán qua bưu điện trong hệ thống.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo)</p>	<p>Bậc 5: Thuốc bậc chuyên khoa (Bao gồm thuốc biệt dược và thuốc gốc có chi phí rất cao có thể cần phải được xử lý đặc biệt và/hoặc giám sát chặt chẽ)</p>	<p>\$0, \$4.60 hoặc \$11.20 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày.</p> <p>Tiền đồng trả cho các loại thuốc theo toa có thể thay đổi tùy theo mức Trợ Giúp Bổ Túc quý vị được nhận. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm chi tiết.</p>	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đài thọ. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin.</p> <p>Lượng thuốc dài hạn được cung cấp tại các địa điểm nhà thuốc bán qua bưu điện và nhà thuốc bán lẻ trong hệ thống. Khoản chi phí cùng trả cho lượng thuốc dài hạn này bằng số lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. Không phải tất cả các loại thuốc trong bậc này đều được cung cấp trong dài hạn. Vui lòng liên lạc với chương trình để biết thêm thông tin. Quý vị có thể nhận thuốc của mình tại các nhà thuốc bán lẻ và nhà thuốc bán qua bưu điện trong hệ thống.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
<p>Quý vị cần thuốc để điều trị chứng bệnh hoặc tình trạng của mình (tiếp theo)</p>	<p>Thuốc mua không cần toa (OTC)</p>	<p>\$0</p>	<p>Có thể có hạn chế đối với các loại thuốc được đài thọ. Vui lòng tham khảo <i>Danh Sách Thuốc Được Đài Thọ</i> (Danh Sách Thuốc) của Blue Shield TotalDual Plan để biết thêm thông tin.</p> <p>Quý vị được hưởng khoản trợ cấp hàng quý là \$210 cho các loại thuốc và nguồn tiếp liệu OTC.</p> <p>Các sản phẩm như aspirin, vitamin, chế phẩm trị ho và cảm lạnh cũng như băng gạc được đài thọ theo quyền lợi này. Các vật dụng như mỹ phẩm và thực phẩm bổ sung không được đài thọ theo quyền lợi này.</p> <p>Có thể tham khảo danh mục vật dụng OTC và hướng dẫn đặt hàng trực tuyến tại liên kết web www.blueshieldca.com/MedicareOTC. Quý vị có thể đặt hàng các vật dụng qua điện thoại theo số (888) 628-2770 (TTY:711), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều hoặc trực tuyến tại liên kết web www.blueshieldca.com/MedicareOTC. Các đơn hàng sẽ được giao đến cho quý vị miễn phí. Vui lòng cho phép khoảng 14 ngày làm việc để giao hàng.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần giúp đỡ để phục hồi hoặc có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt	Dịch vụ phục hồi chức năng	\$0	<p>Các dịch vụ được đài thọ bao gồm: vật lý trị liệu, trị liệu về chức năng hoạt động và trị liệu ngôn ngữ-âm ngữ.</p> <p>Các dịch vụ phục hồi chức năng ngoại trú được cung cấp ở nhiều cơ sở ngoại trú khác nhau, chẳng hạn như các khoa ngoại trú của bệnh viện, các văn phòng chuyên gia trị liệu độc lập và các Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF).</p> <p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>
	Thiết bị y tế dành cho chăm sóc tại nhà	\$0	<p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>
	Dịch vụ thẩm tách	\$0	<p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>
Quý vị cần chăm sóc bàn chân	Dịch vụ điều trị bệnh về chân	\$0	<p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>
	Dịch vụ chỉnh hình	\$0	<p>Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần thiết bị y tế lâu bền (DME)	Xe lăn, nạng và xe tập đi	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
Lưu ý: Đây không phải là danh sách đầy đủ các DME được đài thọ. Để có danh sách đầy đủ, hãy liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc tham khảo Chương 4 <i>Chúng Có Bảo Hiểm</i> .	Máy khí dung	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
	Thiết bị và nguồn cung cấp oxy	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
Quý vị cần giúp đỡ để sống tại nhà (tiếp theo ở trang sau)	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà	\$0	Các quy tắc về sự chấp thuận có thể áp dụng. Các yêu cầu về giới thiệu có thể áp dụng.
	Các dịch vụ tại nhà, chẳng hạn như lau dọn hoặc quản gia, hoặc sửa chữa nhà cửa chẳng hạn như thanh vịn	\$0	Nếu quý vị cần hỗ trợ thêm tại nhà, hãy liên hệ với các điều phối viên chăm sóc sức khỏe của Blue Shield TotalDual Plan bằng cách sử dụng số điện thoại trên thẻ ID của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để kết nối quý vị với Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà và Hỗ Trợ Cộng Đồng, cung cấp cho quý vị nhiều dịch vụ hơn để giúp quý vị sống an toàn và khỏe mạnh ở nhà.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Quý vị cần giúp đỡ để sống tại nhà (tiếp theo)	Dịch vụ sức khỏe ban ngày dành cho người lớn, Dịch Vụ Người Lớn Dựa Trên Cộng Đồng (CBAS) hoặc các dịch vụ hỗ trợ khác	\$0	Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban ngày hoặc CBAS dành cho người lớn, hãy liên hệ với các điều phối viên chăm sóc sức khỏe của Blue Shield TotalDual Plan bằng cách sử dụng số điện thoại trên thẻ ID của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để kết nối quý vị với những dịch vụ quý vị cần.
	Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày	\$0	
	Các dịch vụ giúp quý vị sống một mình (dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà hoặc dịch vụ người phục vụ chăm sóc cá nhân)	\$0	Nếu quý vị cần Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà, hãy liên hệ với các điều phối viên chăm sóc sức khỏe của Blue Shield TotalDual Plan bằng cách sử dụng số điện thoại trên thẻ ID của quý vị. Họ sẽ làm việc với quý vị để kết nối quý vị và giúp quý vị đăng ký Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Các dịch vụ khác (tiếp theo ở trang sau)	Dịch vụ chỉnh hình	\$0 (mỗi lần thăm khám cho tối đa 12 lần thăm khám mỗi năm)	Các dịch vụ được đài thọ bao gồm: • Các cuộc kiểm tra ban đầu và kiểm tra tiếp theo • Thăm khám tại văn phòng và nắn chỉnh hình • Liệu pháp hỗ trợ • Chụp quang tuyến X và xét nghiệm phòng thí nghiệm (chỉ dành cho chỉnh hình) Quyền lợi được cung cấp thông qua hợp đồng với American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans). Để biết thêm thông tin hoặc để tìm nhà cung cấp dịch vụ có tham gia ASH Plans, quý vị có thể gọi cho ASH Plans theo số (800) 678-9133, TTY: (877) 710-2746, thứ Hai đến thứ Sáu, 5 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield hoặc truy cập Find a Doctor (Tìm bác sĩ) trên www.blueshieldca.com/find-a-doctor để tìm một nhà cung cấp dịch vụ có tham gia ASH Plans.
	Dịch vụ và tiếp liệu dùng cho bệnh tiểu đường	\$0	Xuất trình cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc dược sĩ của quý vị cả thẻ Blue Shield TotalDual Plan và thẻ ID Người thụ hưởng Medi-Cal của quý vị. Một số dịch vụ có thể yêu cầu phê duyệt trước.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Các dịch vụ khác (tiếp theo)	Giao bữa ăn tận nhà	\$0	<p>Sau khi xuất viện điều trị nội chuẩn hoặc ở cơ sở điều dưỡng chuyên môn, chúng tôi đài thọ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 bữa chính và 10 bữa phụ mỗi lần xuất viện • Các bữa ăn chính và đồ ăn nhẹ sẽ được chia thành tối đa ba lần giao hàng riêng biệt nếu cần • Phạm vi bảo hiểm giới hạn ở hai lần xuất viện mỗi năm <p>Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần. Cuộc gọi này miễn phí.</p>
	Y tá trợ giúp 24/7	\$0	<p>Có một cuộc đối thoại trực tuyến riêng tư với một y tá chuyên nghiệp, 24 giờ một ngày. Khi quý vị có mối lo ngại về y tế, một cuộc gọi đến đường dây nóng miễn phí của chúng tôi sẽ giúp quý vị liên lạc với một y tá chuyên nghiệp, người này sẽ lắng nghe những lo lắng của quý vị và giúp quý vị tìm ra giải pháp.</p> <p>Gọi 1-877-304-0504 (TTY: 711)</p> <p>24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nhu cầu hoặc mối quan tâm về sức khỏe	Dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống	Thông tin về giới hạn, ngoại lệ và quyền lợi (quy tắc về quyền lợi)
Các dịch vụ khác (tiếp theo)	Hệ Thống Ứng Phó Khẩn Cấp Dành Cho Cá Nhân (PERS) - một hệ thống giám sát cảnh báo y tế cung cấp quyền truy cập để trợ giúp 24/7, chỉ bằng một nút nhấn. Quyền lợi PERS của quý vị được cung cấp bởi LifeStation®.	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • Một hệ thống ứng phó khẩn cấp dành cho cá nhân • Lựa chọn hệ thống trong nhà hoặc thiết bị di động có GPS/Wi-Fi và tính năng phát hiện té ngã • Giám sát hàng tháng • Bộ sạc và dây cần thiết
	Dịch vụ lắp bộ phận giả	\$0	
	Trị liệu quang tuyến	\$0	
	Các dịch vụ giúp quản lý bệnh của quý vị	\$0	
	Chương trình tập thể dục SilverSneakers	\$0	
	Bảo hiểm cấp cứu/khẩn cấp trên toàn thế giới	20% tiền đồng bảo hiểm cho bảo hiểm cấp cứu trên toàn thế giới (miễn tiền đồng bảo hiểm nếu nhập viện trong vòng một ngày với cùng tình trạng)	Không có giới hạn kết hợp hàng năm đối với các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc cấp cứu cần thiết được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Bản tóm tắt quyền lợi ở trên được cung cấp chỉ cho mục đích thông tin và không phải là danh sách đầy đủ các quyền lợi. Để có danh sách đầy đủ và biết thêm thông tin về các quyền lợi của mình, quý vị có thể đọc *Chứng Cớ Bảo Hiểm* của Blue Shield TotalDual Plan. Nếu quý vị không có *Chứng Cớ Bảo Hiểm*, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711) để lấy một bản. Nếu có thắc mắc, quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng hoặc truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

D. Các quyền lợi được đài thọ bên ngoài Blue Shield TotalDual Plan

Có một số dịch vụ quý vị có thể nhận mà không được Blue Shield TotalDual Plan đài thọ nhưng được Medicare, Medi-Cal hoặc một cơ quan của tiểu bang hoặc quận đài thọ. Đây không phải là một danh sách đầy đủ. Gọi bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711) để tìm hiểu về các dịch vụ này.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các dịch vụ khác được Medicare, Medi-Cal hoặc một cơ quan của tiểu bang đài thọ	Chi phí của quý vị
<p>Nha khoa Medi-Cal</p> <p>Medi-Cal (thông qua chương trình nha khoa Medi-Cal) đài thọ một số dịch vụ nha khoa, nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800 -735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại https://www.dental.dhcs.ca.gov hoặc https://smilecalifornia.org.</p> <p>Dịch Vụ Trả Phí Nha Khoa Medi-Cal hiện được cung cấp cho các hội viên Medi-Cal <i>tại tất cả các quận ngoại trừ Sacramento và San Mateo, và một số hội viên ở quận Los Angeles</i>. Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 hoặc truy cập trang web tại smilecalifornia.org/.</p> <p>Các hội viên Medi-Cal cũng có thể chọn và tự nguyện ghi danh vào Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Nha Khoa của Medi-Cal chỉ ở Quận Los Angeles. Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 hoặc truy cập trang web tại smilecalifornia.org/.</p> <p>Chương trình nha khoa Access Điện thoại: (888) 414-4110 TTY/ TDD: (877) 688-9891 Email: LAPHPMember@premierlife.com Web: Trang web của chương trình nha khoa Access</p> <p>Nha khoa Health Net Điện thoại: (800) 977-7307 TTY/ TDD: (800) 735-2922 Web: Trang web của Nha Khoa Health Net</p> <p>Chương Trình Nha Khoa Liberty Điện thoại: (888) 703-6999 TTY/ TDD: (800) 430-7077 E-mail: info@libertydentalplan.com Web: Trang web của Chương Trình Nha Khoa Liberty</p>	<p>\$0</p> <p>Chi phí của các dịch vụ nha khoa Medi-Cal phụ thuộc vào việc hội viên có hay không có chi phí cùng trả.</p>



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các dịch vụ khác được Medicare, Medi-Cal hoặc một cơ quan của tiểu bang đài thọ	Chi phí của quý vị
<p>Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Nhà (IHSS)</p> <p>Chương trình IHSS sẽ giúp thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp cho quý vị để quý vị có thể tiếp tục sống an toàn trong chính ngôi nhà của mình. Để hội đủ điều kiện, quý vị phải từ 65 tuổi trở lên, hoặc bị khuyết tật hoặc bị mù. Trẻ em khuyết tật cũng có khả năng hội đủ điều kiện nhận IHSS. IHSS được coi là một giải pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc bên ngoài nhà, như viện điều dưỡng hoặc các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn ở và chăm sóc.</p> <p>Các loại dịch vụ có thể được chấp thuận thông qua IHSS là dọn dẹp nhà cửa, chuẩn bị bữa ăn, giặt là, đi chợ, dịch vụ chăm sóc cá nhân (chẳng hạn như các dịch vụ chăm sóc tiểu tiện và đại tiện, tắm rửa, chăm sóc diện mạo và trợ y), đi cùng đến các cuộc hẹn y tế và giám sát bảo vệ đối với những người bị suy giảm sức khỏe tâm thần. Liên hệ với điều phối viên chăm sóc sức khỏe hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan để xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ này hay không và để được kết nối.</p>	\$0
<p>Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng cho Người Cao Niên (MSSP)</p> <p>Miễn Trừ Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng cho Người Cao Niên (MSSP) cung cấp các Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBS) cho những cá nhân hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal từ 65 tuổi trở lên và bị khuyết tật như một giải pháp thay thế cho việc đưa vào cơ sở điều dưỡng. Việc miễn trừ MSSP cho phép các cá nhân được tiếp tục ở lại an toàn trong nhà của họ. Liên hệ với điều phối viên chăm sóc sức khỏe hoặc bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan để xem liệu quý vị có hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ này hay không và để được kết nối.</p>	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các dịch vụ khác được Medicare, Medi-Cal hoặc một cơ quan của tiểu bang đài thọ	Chi phí của quý vị
<p>Sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMH)</p> <p>Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi các chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận thay vì Blue Shield. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) dành cho các hội viên MediCal đáp ứng được các quy tắc cần thiết về mặt y tế. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt do chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận nơi quý vị đang sống. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.</p>	\$0
<p>Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Vì Lạm Dụng Dược Chất (SUD)</p> <p>Quận cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các quy tắc cần thiết về mặt y tế. Các hội viên được xác định cần sử dụng dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất sẽ được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để tìm số điện thoại của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx.</p>	\$0
<p>Trung Tâm Khu Vực</p> <p>Các trung tâm khu vực là các tập đoàn tư nhân phi lợi nhuận ký hợp đồng với Bộ Dịch Vụ Phát Triển để cung cấp hoặc điều phối các dịch vụ và hỗ trợ cho các cá nhân bị khuyết tật phát triển. Họ có các văn phòng trên khắp California để cung cấp các nguồn lực địa phương nhằm giúp tìm và tiếp cận nhiều dịch vụ dành cho các cá nhân và gia đình của họ. California có 21 trung tâm khu vực với hơn 40 văn phòng trên khắp tiểu bang phục vụ những người khuyết tật phát triển và gia đình của họ. Để truy cập danh mục các Trung Tâm Khu Vực, hãy truy cập trang web này: www.dds.ca.gov.</p>	\$0



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các dịch vụ khác được Medicare, Medi-Cal hoặc một cơ quan của tiểu bang đài thọ	Chi phí của quý vị
<p>Các toa thuốc được Medi-Cal RX đài thọ</p> <p>Một số loại thuốc theo toa do nhà thuốc hoặc nhà cung cấp dịch vụ cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS đài thọ. Đôi khi, một loại thuốc là cần thiết và không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được chấp thuận trước khi có thể được mua tại hiệu thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định phê duyệt các yêu cầu này trong vòng 24 giờ. Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không hoặc để nhận một bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711), truy cập trang web Medi-Cal Rx tại https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home.</p>	\$0
Một số dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời được đài thọ bên ngoài Blue Shield TotalDual Plan	\$0
Phục hồi chức năng tâm lý xã hội	\$0
Quản lý ca bệnh theo mục tiêu	\$0
Ăn ở tại nhà an dưỡng	\$0

E. Các dịch vụ mà Blue Shield TotalDual Plan, Medicare và Medi-Cal không đài thọ

Đây không phải là danh sách hoàn chỉnh. Gọi bộ phận chăm sóc khách hàng 1-800-452-4413 (TTY: 711) để tìm hiểu về các dịch vụ loại trừ khác.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Các dịch vụ mà Blue Shield TotalDual Plan, Medicare và Medi-Cal không đài thọ

Các dịch vụ được coi là không “hợp lý và cần thiết về mặt y tế,” theo tiêu chuẩn của Medicare và Medi-Cal, trừ khi chúng tôi liệt kê những dịch vụ này là dịch vụ được đài thọ.	Các điều trị phẫu thuật và y tế mang tính thử nghiệm, vật dụng và thuốc, trừ khi được Medicare, một công trình nghiên cứu khảo sát lâm sàng được Medicare chấp thuận hoặc chương trình của chúng tôi đài thọ. Tham khảo Chương 3 trong Cẩm Nang Hội Viên của quý vị để biết thêm thông tin về các công trình nghiên cứu lâm sàng. Các biện pháp điều trị và vật dụng mang tính thử nghiệm là những loại thông thường không được cộng đồng y tế chấp nhận.
Điều trị phẫu thuật cho chứng béo phì, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế và được Medicare thanh toán.	Một phòng riêng trong bệnh viện, trừ khi cần thiết về mặt y tế.
Y tá chăm sóc riêng	Các vật dụng cá nhân trong phòng của quý vị tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng, chẳng hạn như điện thoại hoặc tivi.

F. Quyền của quý vị khi là hội viên chương trình

Là hội viên của Blue Shield TotalDual Plan, quý vị có những quyền và trách nhiệm nhất định. Quý vị có thể thực hiện các quyền này mà không bị phạt. Quý vị cũng có thể sử dụng những quyền này mà không mất đi các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ thông báo với quý vị về các quyền của quý vị ít nhất một lần trong năm. Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị, vui lòng đọc *Chứng Cớ Bảo Hiểm*. Các quyền của quý vị bao gồm, nhưng không giới hạn ở những điều sau đây:

- **Quý vị có quyền được tôn trọng, đối xử công bằng và coi trọng nhân phẩm.** Bao gồm các quyền:
 - Nhận các dịch vụ được đài thọ bất kể tình trạng y tế, tình trạng sức khỏe, nhận các dịch vụ y tế, kinh nghiệm xin bồi hoàn, tiền sử bệnh, tình trạng khuyết tật (bao gồm suy giảm trí tuệ), tình trạng hôn nhân, tuổi tác, giới tính (bao gồm khuôn mẫu giới tính và nhân dạng giới tính), xu hướng giới tính, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc hỗ trợ công cộng
 - Nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác (ví dụ: bản in cỡ chữ lớn, chữ nổi braille hoặc dạng âm thanh) miễn phí
 - Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc cách ly cơ thể nào



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

- **Quý vị có quyền nhận được thông tin về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.** Quyền này bao gồm thông tin về điều trị và các lựa chọn điều trị của quý vị. Thông tin này cần ở ngôn ngữ và định dạng mà quý vị có thể hiểu được. Điều này bao gồm quyền nhận thông tin về:
 - Mô tả các dịch vụ chúng tôi đài thọ
 - Cách thức nhận dịch vụ
 - Chi phí của dịch vụ
 - Tên của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- **Quý vị có quyền đưa ra quyết định về việc chăm sóc của mình, bao gồm cả việc từ chối điều trị.** Bao gồm các quyền:
 - Chọn một bác sĩ gia đình (PCP) và thay đổi PCP của quý vị bất cứ lúc nào trong năm
 - Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ mà không cần giấy giới thiệu
 - Nhận các dịch vụ và thuốc được đài thọ của quý vị một cách nhanh chóng
 - Nắm được tất cả các giải pháp điều trị, không kể chúng tốn kém bao nhiêu hoặc có được đài thọ hay không
 - Từ chối điều trị, thậm chí nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị khuyên ngược lại
 - Ngừng dùng thuốc, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị khuyên ngược lại
 - Yêu cầu một ý kiến thứ hai. Blue Shield TotalDual Plan sẽ thanh toán chi phí cho lần thăm khám lấy ý kiến thứ hai của quý vị
 - Thể hiện mong muốn được chăm sóc sức khỏe của quý vị trong một chỉ thị trước
- **Quý vị có quyền kịp thời tiếp cận sự chăm sóc mà không gặp bất kỳ rào cản giao tiếp hoặc tiếp cận thực tế nào.** Bao gồm các quyền:
 - Được chăm sóc y tế kịp thời
 - Ra vào phòng làm việc của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Điều này đồng nghĩa với việc người khuyết tật có thể ra vào mà không bị rào cản, theo Đạo Luật về Người Khuyết Tật của Hoa Kỳ
 - Có thông dịch viên để giúp giao tiếp với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

- **Quý vị có quyền yêu cầu dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp khi quý vị cần tới dịch vụ đó.** Điều này có nghĩa là quý vị có quyền:
 - Nhận các dịch vụ cấp cứu mà không cần được chấp thuận trước trong trường hợp cấp cứu
 - Sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp ngoài hệ thống khi cần thiết
- **Quý vị có quyền được kín đáo và riêng tư.** Bao gồm các quyền:
 - Yêu cầu và được nhận bản sao hồ sơ y tế theo dạng quý vị có thể hiểu được và yêu cầu thay đổi hoặc sửa hồ sơ của quý vị
 - Được giữ kín thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị
- **Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo một dịch vụ bị từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi, vui lòng xem phần G bên dưới.** Bao gồm các quyền:
 - Nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn về chúng tôi hoặc các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi.
 - Kháng cáo một số quyết định của chúng tôi hoặc của các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi
 - Nộp đơn khiếu nại lên Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe (DMHC) California qua số điện thoại miễn phí (1-888-466-2219) hoặc đường dây TDD (1-877-688-9891) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web của DMHC (www.dmhc.ca.gov/) có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR) và hướng dẫn trực tuyến.
 - Yêu cầu DMHC Duyệt Xét Y Tế Độc Lập (IMR) đối với các dịch vụ Medi-Cal hoặc các vật dụng mang tính chất y tế
 - Yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang
 - Nhận được lý do chi tiết vì sao dịch vụ bị từ chối và yêu cầu bản sao miễn phí của tất cả thông tin được sử dụng để đưa ra quyết định

Để biết thêm thông tin về các quyền của mình, quý vị có thể đọc *Chúng Có Bảo Hiểm*. Nếu có thắc mắc, quý vị có thể gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711).

Quý vị cũng có thể gọi cho Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên đặc biệt dành cho những người có Medicare và Medi-Cal theo số 1-855-501-3077, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, hoặc văn phòng Thanh Tra Bảo Vệ Quyền Lợi Hội Viên Medi-Cal 1-888-452-8609, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

G. Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo dịch vụ bị từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi

Nếu quý vị có khiếu nại hoặc cho rằng Blue Shield TotalDual Plan đã từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi dịch vụ không đúng, hãy gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711). Quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Đối với các câu hỏi về khiếu nại và kháng cáo, quý vị có thể đọc Chương 9 của *Chứng Cớ Bảo Hiểm*. Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711).

Liên hệ với Bộ Quản Trị Chăm Sóc Sức Khỏe California để được trợ giúp miễn phí. DMHC có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình bảo hiểm sức khỏe. DMHC giúp những người kháng cáo về các dịch vụ Medi-Cal hoặc gặp phải các vấn đề về hóa đơn. Số điện thoại là 1-888-466-2219. Những người bị điếc, lãng tai hoặc khiếm ngôn có thể sử dụng số điện thoại miễn phí TDD, 1-877-688-9891.

H. Phải làm gì nếu quý vị nghi ngờ có sự gian lận

Hầu hết các tổ chức và chuyên gia chăm sóc sức khỏe cung cấp dịch vụ đều trung thực. Không may là có thể có một số tổ chức và chuyên gia không trung thực.

Nếu quý vị cho rằng bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà thuốc khác có làm gì sai, vui lòng liên lạc với chúng tôi.

- Hãy gọi cho chúng tôi theo số điện thoại của bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan. Các số điện thoại là 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.
- Hoặc gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal theo số 1-800-841-2900. Người dùng TTY có thể gọi 1-800-497-4648.
- Hoặc xin gọi Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY có thể gọi 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi đến những số điện thoại này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.

Nếu quý vị có các thắc mắc chung hoặc các thắc mắc về chương trình, dịch vụ, khu vực phục vụ, tính hóa đơn hoặc thẻ ID hội viên, vui lòng gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của Blue Shield TotalDual Plan.

1-800-452-4413

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần.

Bộ phận chăm sóc khách hàng cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.

TTY: 711

Cần có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi số điện thoại này và số này chỉ dành cho người có trở ngại trong vấn đề nghe hoặc nói.

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần.

Nếu quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình:

- Gọi cho bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị. Làm theo hướng dẫn của PCP của quý vị để được chăm sóc khi văn phòng đóng cửa.
- Nếu văn phòng PCP của quý vị đóng cửa, quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Tư Vấn Y Tá của Blue Shield of California. Một y tá sẽ lắng nghe vấn đề của quý vị và cho quý vị biết cách nhận được sự chăm sóc. Các số điện thoại của Đường Dây Tư Vấn Y Tá Blue Shield of California là:

(877) 304-0504

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

Blue Shield TotalDual Plan cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.

TTY: 711

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Số này dành cho người có vấn đề về nghe hoặc nói.

Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe hành vi ngay lập tức, vui lòng gọi cho Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng của Quận Los Angeles:

1-800-854-7771

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 24/24, bảy ngày trong tuần.

Blue Shield TotalDual Plan cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.

Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe hành vi ngay lập tức, vui lòng gọi cho Đường Dây Tiếp Cận và Khủng Hoảng của Quận San Diego:

1-888-724-7240

Gọi đến số này là miễn phí. 24/24, bảy ngày trong tuần.

TTY: 711

Các cuộc gọi đến số này được miễn phí. 24/24, bảy ngày trong tuần.

Blue Shield TotalDual Plan cũng có dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.



Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Blue Shield TotalDual Plan theo số 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày trong tuần. Cuộc gọi này miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.blueshieldca.com/medicare.