



Handbook ng Miyembro

Ang kailangan ninyong malaman tungkol sa
inyong mga benepisyo

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

2026

Los Angeles County

Ang Blue Shield of California Promise Health Plan ay kinontrata kasama ng L.A. Care Health Plan para makapagbigay ng mga serbisyo ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal sa Los Angeles County. Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association

Medi_25_377_LA_121825

Mga iba pang wika at format

Iba pang mga wika

Maaari ninyong makuha ang Handbook ng Miyembro na ito at ang iba pang mga materyal ng plano sa iba pang wika nang libre. Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga nakasulat na pagsasaling-wika mula sa mga kwalipikadong tagasalin. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag. Basahin ang Handbook ng Miyembro na ito upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng tulong sa wika para sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng interpreter at mga serbisyo ng pagsasalin.

Mga iba pang format

Maaari ninyong makuha ang impormasyong ito sa iba pang mga anyo, tulad ng braille, malaking titik na may 20-point na font, audio na format, at mga format na naa-access sa elektronikong pamamaraan (file CD) nang walang gastos sa inyo. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga serbisyo ng interpreter

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo sa oral interpretation, kabilang ang sign language, mula sa isang kwalipikadong interpreter sa loob ng 24 na oras nang walang gastos sa inyo. Hindi ninyo kailangang gawing interpreter ang isang miyembro ng pamilya o kaibigan. Hindi namin hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad bilang mga interpreter, maliban na lang kung isa itong emergency. Available ang mga serbisyo ng interpreter, wika, at kultura nang libre. Available ang tulong 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Para sa tulong sa inyong wika, o upang makuha ang handbook na ito sa ibang wika, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Libre ang tawag.

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-800-605-2556 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-605-2556 (TTY: 711). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-605-2556 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-605-2556 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-605-2556 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-605-2556 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-605-2556 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-605-2556 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-605-2556 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-605-2556 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-605-2556 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-605-2556 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນຸ່ງແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

ONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-605-2556 (TTY: 711).

Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-605-2556 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-605-2556 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-605-2556 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Welcome sa Blue Shield Promise!

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

Handbook ng Miyembro

Ipinapaalam sa inyo ng Handbook ng Miyembro na ito ang tungkol sa inyong saklaw sa ilalim ng Blue Shield Promise. Mangyaring basahin ito nang mabuti at buo.

Matutulungan kayo nito na maunawaan ang inyong mga benepisyo, ang mga serbisyonang maaari ninyong matanggap, at kung paano makuha ang pangangalagang kailangan ninyo. Ipinapaliwanag din nito ang inyong mga karapatan at responsibilidad bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise. Kung mayroon kayong mga espesyal na pangangailangan sa kalusugan, siguraduhing basahin ang lahat ng seksyong naaangkop sa inyo.

Ang Handbook ng Miyembro na ito ay tinatawag ding Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagsisiwalat. **Binubuo ng EOC at Form ng Pagsisiwalat na ito ang buod lang ng planong pangkalusugan. Dapat basahin ang kontrata ng planong pangkalusugan upang matukoy ang eksaktong mga tuntunin at kundisyon ng saklaw.** Upang matuto pa, tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa Handbook ng Miyembro na ito, paminsan-minsan na tinutukoy ang Blue Shield Promise bilang “kami” o “namin.” Ang mga miyembro ay paminsan-minsang tinatawag na “kayo.” Ang ilang salitang nasa malalaking titik ay may espesyal na kahulugan sa Handbook ng Miyembro na ito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Maligayang pagdating sa Blue Shield Promise!

Upang humiling ng kopya ng kontrata sa pagitan ng Blue Shield Promise at L.A. Care, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari kayong humiling ng isa pang kopya ng Handbook ng Miyembro nang libre. Makikita rin ninyo ang Handbook ng Miyembro sa website ng Blue Shield Promise sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members. Maaari rin kayong humingi ng libreng kopya ng mga hindi pinagmamay-ariang klinikal at pang-administratibong mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise. Nasa Blue Shield Promise website din ang mga ito.

Makipag-ugnayan sa amin

Narito ang Blue Shield Promise para tumulong. Kung mayroon kayong mga tanong, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag.

Maaari rin kayong bumisita online anumang oras sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Salamat,
Blue Shield Promise
Blue Shield of California Promise Health Plan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Talaan ng mga nilalaman

Other languages and formats	2
Other languages	2
Other formats	2
Interpreter services	3
Welcome to Blue Shield Promise!	10
Member Handbook	10
Contact us	11
Table of contents.....	12
1. Getting started as a member.....	15
How to get help.....	15
Who can become a member.....	16
Identification (ID) cards.....	16
2. About your health plan.....	18
Health plan overview	18
How your plan works	20
Changing health plans.....	21
Students who move to a new county or out of California.....	21
Continuity of care.....	23
Costs	27
3. How to get care	31
Getting health care services	31
Primary care provider (PCP).....	32
Provider network.....	37
Appointments.....	49



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Getting to your appointment	49
Canceling and rescheduling	50
Payment	50
Referrals	52
California Cancer Equity Act referrals.....	53
Pre-approval (prior authorization)	54
Second opinions	56
Sensitive care	57
Urgent care.....	61
Emergency care	62
Nurse Advice Line	65
Advance health care directives.....	65
Organ and tissue donation	66
4. Benefits and services	67
What benefits and services your health plan covers.....	67
Medi-Cal benefits covered by Blue Shield Promise	72
Other Blue Shield Promise covered benefits and programs	99
Other Medi-Cal programs and services	110
Services you cannot get through Blue Shield Promise or Medi-Cal.....	118
Evaluation of new and existing technologies	118
5. Child and youth well care.....	120
Medi-Cal for Kids and Teens	120
Well-child health check-ups and preventive care.....	123
Blood lead poisoning screening	124
Help getting child and youth well care services	125
Other services you can get through Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal or other programs	125
6. Reporting and solving problems	128
Complaints.....	129
Appeals	131
What to do if you do not agree with an appeal decision	133
Complaints and Independent Medical Reviews (IMR) with the Department of Managed Health Care (DMHC).....	134
State Hearings.....	136
Fraud, waste, and abuse	138



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

7. Rights and responsibilities	140
Your rights	140
Your responsibilities	142
Notice of non-discrimination	143
Ways to get involved as a member.....	146
Notice of privacy practices.....	147
Notice about laws	158
Notice about Medi-Cal as a payer of last resort, other health coverage (OHC), and tort recovery	158
Notice about estate recovery.....	160
Notice of Action	160
Notice about confidential communication requests.....	161
8. Important numbers and words to know.....	163
Important phone numbers	163
Words to know	166



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

1. Pagsisimula bilang isang miyembro

Paano humingi ng tulong

Nais ng Blue Shield Promise na maging masaya kayo sa inyong pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong pangangalaga, nais marinig ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin!

Customer Service

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

- Sagutin ang mga tanong tungkol sa inyong planong pangkalusugan at mga saklaw na serbisyo ng Blue Shield Promise.
- Tulungan kayong pumili o magpalit ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP).
- Sabihin sa inyo kung saan makakatanggap ng pangangalagang kailangan ninyo.
- Tulungan kayong makakuha ng mga serbisyo ng interpreter kung nagsasalita kayo ng limitadong Ingles.
- Tulungan kayong makakuha ng impormasyon sa mga iba pang wika at format.
- Tulungan kayo sa problemang hindi ninyo malutas
- Tumulong sa pagkuha ng mga napapanahong appointment
- Palitan ang inyong ID card
- Sagutin ang mga tanong tungkol sa mga problemang hindi ninyo malutas
- Tumulong sa pag-schedule ng transportasyon

Kung kailangan ninyo ng tulong, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. Dapat siguraduhin ng Blue Shield Promise na hindi hihigit sa 10 minuto ang inyong paghihintay kapag tumawag kayo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Maaari rin kayong bumisita sa Serbisyo sa Customer online anumang oras sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Sino ang maaaring maging miyembro

Ang bawat estado ay maaaring may programang Medicaid. Sa California, ang Medicaid ay tinatawag na **Medi-Cal**.

Kwalipikado kayo para sa Blue Shield Promise dahil naging kwalipikado kayo para sa Medi-Cal at nakatira sa Los Angeles County. Kung mayroon kayong anumang tanong tungkol sa inyong saklaw ng Medi-Cal o tungkol sa kung kailan ninyo kailangang i-renew ang inyong Medi-Cal, pakitawagan ang Kagawaran ng Mga Serbisyon Panlipunan sa Publiko (Department of Public Social Services, DPSS) ng Los Angeles County sa 1-866-613-3777. Maaaring kwalipikado rin kayo sa Medi-Cal sa pamamagitan ng Social Security dahil tumatanggap kayo ng SSI o SSP.

Para sa mga tanong tungkol sa enrollment, tumawag sa Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o pumunta sa <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Para sa mga tanong tungkol sa Social Security, tawagan ang Social Security Administration sa 1-800-772-1213, o pumunta sa <https://www.ssa.gov/locator/>.

Transitional na Medi-Cal

Maaari kayong makakuha ng Transitional na Medi-Cal kung nagsimulang lumaki ang inyong kinikita at hindi na kayo kwalipikado para sa Medi-Cal.

Maaari kayong magtanong tungkol sa pagiging kwalipikado sa Transitional na Medi-Cal sa lokal na tanggapan ng inyong county sa:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

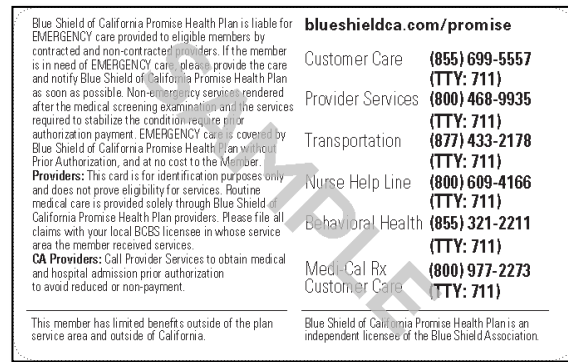
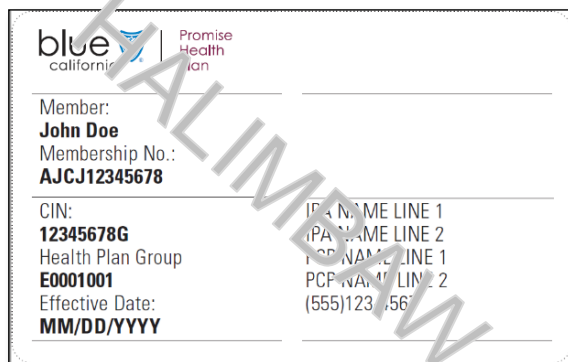
Mga identification (ID) card

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakatanggap kayo ng aming Blue Shield Promise na ID card. Dapat ninyong ipakita ang inyong Blue Shield Promise na ID card



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

at ang inyong Identification Card para sa Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta. Ang inyong Medi-Cal BIC card ay ang identification card para sa mga benepisyo na ipinadala sa inyo ng Estado ng California. Dapat ay palagi ninyong dala ang lahat ng health card. Ganito ang hitsura ng inyong Medi-Cal BIC at Blue Shield Promise ID card:



Kung hindi ninyo makukuha ang inyong ID card sa Blue Shield Promise sa loob ng ilang linggo mula sa petsa ng inyong enrollment, o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong ID card sa Blue Shield Promise, tawagan kaagad ang Serbisyo sa Customer. Padadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng bagong card nang libre. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung wala kayong Medi-Cal BIC card o kung nasira, nawala, o nanakaw ang inyong card, tumawag sa lokal na tanggapan ng county. Upang makita ang lokal na tanggapan ng inyong county, pumunta sa <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

2. Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Pangkalahatang pananaw ng planong pangkalusugan

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan para sa mga taong may Medi-Cal sa mga bansang ito: Los Angeles County. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa Estado ng California upang matulungan kayong makuha ang pangangalagang pangkalusugang kailangan ninyo. Kung itinalaga kayo sa Blue Shield Promise, at mayroon kayong doktor na gusto ninyong maging provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) ninyo, tawagan kami upang matulungan namin kayo.

Makipag-usap sa isa sa mga kinatawan ng Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise upang malaman ang higit pa tungkol sa planong pangkalusugan at kung paano ninyo ito magagamit. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kailan magsisimula at matatapos ang inyong saklaw

Kapag nag-enroll kayo sa Blue Shield Promise, papadalhan namin kayo ng inyong Blue Shield Promise na Identification (ID) card sa loob ng dalawang linggo mula sa petsa ng inyong enrollment. Dapat ninyong ipakita ang inyong Blue Shield Promise na ID card at ang inyong BIC ng Medi-Cal kapag tumatanggap kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta.

Kakailanganing i-renew ang inyong saklaw ng Medi-Cal bawat taon. Kung hindi mare-renew ng lokal na tanggapan ng inyong county ang inyong saklaw ng Medi-Cal sa elektronikong paraan, padadalhan kayo ng county ng paunang pinunan na form sa pag-renew ng Medi-Cal. Kumpletuhin ang form na ito at ibalik ito sa lokal na tanggapan



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

ng inyong county. Maaari ninyong personal na ibalik ang inyong impormasyon, o sa pamamagitan ng telepono, koreo, sa online, o sa pamamagitan ng iba pang elektronikong paraang maaari sa inyong county.

Magkakaiba ang petsa ng pag-renew para sa lahat. Tiyaking makakaugnayan kayo kapag oras nang mag-renew. Iulat kaagad ang mga pagbabago sa address, numero ng telepono o email sa inyong lokal na tanggapan ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng Los Angeles County sa 1-866-613-3777 (TTY 711). Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagkumpleto ng inyong taunang pag-renew o may mga tanong, makipag-ugnayan sa Departamento ng Retention ng Blue Shield Promise Medi-Cal sa 1-855-636-5251 (TTY 711), 8:00 a.m. – 6 p.m., Lunes hanggang Biyernes, maliban sa mga holiday. Maaari ninyong tapusin ang inyong saklaw sa Blue Shield Promise at pumili ng ibang planong pangkalusugan anumang oras. Para sa tulong sa pagpili ng bagong plano, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o pumunta sa www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

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

Maaaring magwakas ang saklaw ng Medi-Cal ng Blue Shield Promise kung totoo ang alinman sa mga sumusunod:

- Permanente na kayong umalis sa Los Angeles County.
- Wala na kayong Medi-Cal.
- Kayo ay naging karapat-dapat para sa isang programa ng waiver na nag-aatas sa inyo na mag-enroll sa Fee-for-Service (FFS) na Medi-Cal.
- Kayo ay nasa bilangguan o kulungan.

Kung mawala ang inyong saklaw ng Medi-Cal ng Blue Shield Promise, maaari pa rin kayong maging kwalipikado para sa saklaw ng FFS Medi-Cal. Kung hindi kayo sigurado kung sinasaklaw pa rin kayo ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Ang mga American Indian ay may karapatang hindi magpatala sa isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal, o maaaring umalis sa kanilang plano ng



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal at bumalik sa FFS Medi-Cal anumang oras at sa anumang dahilan.

Kung isa kayong American Indian, mayroon kayong karapatang makatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa isang Indian Health Care Provider (IHCP). Maaari rin kayong manatili o mag-disenroll (umalis) sa Blue Shield Promise habang tumatanggap ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan mula sa mga lokasyong ito. Upang malaman ang higit pa tungkol sa enrollment at disenrollment, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Dapat magbigay ang Blue Shield Promise ng pagsasaayos ng pangangalaga para sa inyo, kasama ang pamamahala ng kaso na nasa loob at labas ng network. Kung humiling kayong makatanggap ng mga serbisyo mula sa isang IHCP, dapat kayong tulungan ng Blue Shield Promise na humanap ng IHCP na nasa loob o labas ng network na gusto ninyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Network ng provider" sa Kabanata 3 ng handbook na ito.

Paano gumagana ang inyong plano

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga na nakakontra sa L.A. Care. Nakikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa mga doktor, ospital, at iba pang provider sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise upang makapagbigay ng pangangalagang pangkalusugan sa aming mga miyembro. Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, maaari kayong maging kwalipikado para sa ilang serbisyo sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal. Kasama sa mga ito ang mga inireresetang gamot, mga gamot na hindi nangangailangan ng reseta, at ilang medikal na supply para sa outpatient sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Sasabihin sa inyo ng Serbisyo sa Customer kung paano gumagana ang Blue Shield Promise, paano makatanggap ng pangangalagang kinakailangan ninyo, paano mag-schedule ng mga appointment sa provider sa mga oras ng trabaho, paano humiling ng mga libreng serbisyo sa pag-interpret at pagsasalin o nakasulat na impormasyong nasa mga alternatibong format, at paano malalaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo sa transportasyon.

Para matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Matatagpuan din ninyo online ang impormasyon ng Serbisyo sa Miyembro sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Pagpapalit ng mga planong pangkalusugan

Maaari kayong umalis sa Blue Shield Promise at sumali sa ibang planong pangkalusugan sa county na inyong tinitirhan anumang oras kung available ang ibang planong pangkalusugan. Upang pumili ng bagong plano, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Maaari kayong tumawag sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m. Lunes hanggang Biyernes, o pumunta sa <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Aabutin nang hanggang sa 30 araw o higit pa bago maproseso ang inyong kahilingang umalis sa Blue Shield Promise at makapag-enroll sa iba pang plano sa inyong county. Upang malaman ang katayuan ng inyong kahilingan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Kung gusto ninyong umalis sa Blue Shield Promise nang mas maaga pa, maaari ninyong tawagan ang Health Care Options upang humiling ng pinabilis (mabilis) na disenrollment.

Kasama sa mga miyembrong maaaring humiling ng pinabilis na disenrollment ang, ngunit hindi limitado sa, mga batang tumatanggap ng mga serbisyo sa ilalim ng Foster Care o mga programang Tumutulong sa Pag-ampon, mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, at mga miyembrong naka-enroll na sa Medicare o iba pang Medi-Cal o komersyal na plano ng pinapamahalaang pangangalaga.

Maaari kayong humiling na umalis sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa lokal na tanggapan ng inyong county. Hanapin ang lokal na tanggapan ng inyong county sa: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

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

Makakakuha kayo ng pang-emergency o agarang pangangalaga kahit saan sa Estados Unidos, kasama ang Mga Teritoryo ng Estados Unidos. Ang karaniwang pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit ay sinasaklaw lang sa county kung saan kayo



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

nakatira. Kung kayo ay isang mag-aaral na lilipat sa bagong county sa California upang pumasok sa mas mataas na antas ng edukasyon, kabilang ang kolehiyo, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga sa inyong bagong county. Maaari rin kayong makatanggap ng karaniwang pangangalaga o preventive care sa inyong bagong county, ngunit dapat ninyong abisuhan ang Blue Shield Promise. Magbasa nang higit pa sa ibaba.

Kung naka-enroll kayo sa Medi-Cal at mag-aaral kayo sa isang county na hindi county sa California kung saan kayo nakatira, hindi ninyo kailangang mag-apply para sa Medi-Cal sa county na iyon.

Kapag pansamantala kayong umalis sa bahay upang maging mag-aaral sa ibang county sa California, mayroon kayong dalawang opsyon. Magagawa ninyong:

- Sabihin sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Kagawaran ng Mga Serbisyon Panlipunan sa Publiko ng Los Angeles County sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-866-613-3777 o pumunta sa <https://dpss.lacounty.gov> upang iulat na pansamantala kayong lilipat upang mag-aral para sa mas mataas na antas ng edukasyon at ibigay sa kanila ang inyong address sa bagong county. Ia-update ng county ang mga talaan ng kaso gamit ang inyong bagong address at county code. Dapat ninyo itong gawin kung nais ninyong makatanggap ng karaniwang pangangalaga o preventive care sa bagong county. Kung walang serbisyo ang Blue Shield Promise sa county kung saan kayo magkokolehiyo, maaaring kailanganin ninyong magpalit ng mga planong pangkalusugan. Para sa mga tanong at upang maiwasan ang pagkaantala sa pagsali sa isang bagong planong pangkalusugan, tawagan ang Health Care Options sa 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Kung walang serbisyo ang Blue Shield Promise sa bagong county kung saan kayo papasok ng kolehiyo, at hindi ninyo pinalitan ang inyong planong pangkalusugan sa isang planong pangkalusugang nagseserbisyo sa county na iyon, makatanggap lamang kayo ng mga serbisyo sa emergency room at agarang pangangalaga para sa ilang kundisyon sa bagong county. Upang malaman ang higit pa, basahin ang Kabanata 3, “Paano makakuha ng pangangalaga” sa handbook na ito. Para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang pangkalusugan na pang-iwas sa sakit, kakailanganin ninyong gamitin ang network ng mga provider ng Blue Shield Promise na nasa Los Angeles County.

Kung pansamantala kayong aalis sa California upang maging mag-aaral sa ibang estado at gusto ninyong panatilihin ang inyong saklaw ng Medi-Cal, makipag-ugnayan



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

sa inyong manggagawa sa pagiging karapat-dapat sa Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan sa Publiko ng Los Angeles County. Hangga't kwalipikado kayo, sasaklawin ng Medi-Cal ang pang-emergency na pangangalaga at agarang pangangalaga sa ibang estado. Sasaklawin din ng Medi-Cal ang pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico.

Hindi sinasaklaw ang mga serbisyo sa karaniwang pangangalaga at pangangalagang pang-iwas sa sakit kapag nasa labas kayo ng California. Hindi kayo magiging kwalipikado para sa saklaw na medikal na benepisyo ng Medi-Cal para sa mga serbisyong wala sa estado. Hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa inyong pangangalagang pangkalusugan. Kung gusto ninyo ng Medicaid sa ibang estado, kakailanganin ninyong mag-apply sa estadong iyon. Hindi sasaklawin ng Medi-Cal ang pang-emergency, agaran, o anupamang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa labas ng Estados Unidos, maliban sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico gaya ng nakasaad sa Kabanata 3.

Ang mga benepisyo sa pharmacy na wala sa estado ay limitado sa hanggang 14 na araw na supply na pang-emergency kapag naharangan ng mga pagkaantala ang serbisyong medikal na kinakailangan. Para sa karagdagang tulong, tumawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 o bisitahin sila online sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Pagpapatuloy ng pangangalaga

Pagpapatuloy ng pangangalaga para sa wala sa network na provider

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makukuha ninyo ang inyong pangangalagang pangkalusugan mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang malaman kung nasa network ng Blue Shield Promise ang isang provider ng pangangalagang pangkalusugan, mangyaring tingnan ang online na direktoryo ng provider sa <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Nakalista sa direktoryo ang: mga doktor ng pangunahing pangangalaga, espesyalista, ospital at pasilidad, klinika ng Pederal na Kwalipikadong Pangangalagang Pangkalusugan (Federally Qualified Health Care, FQHC), mga provider ng serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali, at mga provider



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

ng serbisyo sa paningin. Maaaring wala sa network ng Blue Shield Promise ang mga provider na hindi nakalista sa direktoryo.

Sa ilang sitwasyon, maaari kayong makatanggap ng pangangalaga mula sa mga provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung inatasan kayong palitan ang inyong planong pangkalusugan o lumipat mula sa FFS Medi-Cal patungo sa pinapamahalaang pangangalaga, o nagkaroon kayo ng provider na nasa network ngunit wala na sa network ngayon, maaari ninyong mapanatili ang inyong provider kahit wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga.

Kung kailangan ninyong makakuha ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, tawagan ang Blue Shield Promise upang humingi ng pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong magamit ang pagpapatuloy ng pangangalaga nang hanggang sa 12 buwan o higit pa, kung totoo ang lahat ng ito:

- Mayroon kayong nagpapatuloy na ugnayan sa wala sa network na provider bago ang enrollment sa Blue Shield Promise.
- Nagpunta kayo sa wala sa network na provider para sa isang hindi pang-emergency na pagbisita nang isang beses man lang sa loob ng 12 buwan bago ang enrollment ninyo sa Blue Shield Promise.
- Nakahanda ang wala sa network na provider na makipagtulungan sa Blue Shield Promise at sumasang-ayon ito sa mga kinakailangan sa kontrata at kabayaran para sa mga serbisyo ng Blue Shield Promise.
- Natutugunan ng wala sa network na provider ang mga propesyonal na pamantayan ng Blue Shield Promise.
- Ang wala sa network na provider ay naka-enroll at kasali sa programa ng Medi-Cal.

Upang matuto pa, tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung ang inyong mga provider ay hindi sasali sa network ng Blue Shield Promise sa pagtatapos ng 12 buwan, hindi sumasang-ayon sa mga rate sa pagbabayad ng Blue Shield Promise, o hindi nakakatugon sa mga kinakailangan sa kalidad ng pangangalaga, kakailanganin ninyong lumipat sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Upang talakayin ang inyong mga opsyon, tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hindi kinakailangan ng Blue Shield Promise na magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa wala sa network na provider para sa ilang partikular na ancillary (pansuportang) na serbisyo tulad ng radiology, laboratoryo, mga dialysis center, o transportasyon. Makukuha ninyo ang mga serbisyong ito sa isang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga at kung kwalipikado kayo, tumawag sa 1-800-605-2556.

Pagkumpleto ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang wala sa network na provider

Bilang miyembro ng Blue Shield Promise, makakatanggap kayo ng mga saklaw na serbisyo mula sa mga provider sa network ng Blue Shield Promise. Kung ginagamot kayo para sa ilang partikular na kundisyon sa kalusugan noong panahong nag-enroll kayo sa Blue Shield Promise o noong panahong umalis sa network ng Blue Shield Promise ang inyong provider, maaari pa rin kayong makakuha ng mga serbisyo ng Medi-Cal mula sa isang wala sa network na provider.

Maaari ninyo pa ring maipagpatuloy ang pangangalaga sa pamamagitan ng wala sa network na provider sa loob ng partikular na yugto ng panahon kung kailangan ninyo ng mga saklaw na serbisyo para sa mga kundisyon na ito sa kalusugan:

Kundisyon sa kalusugan	Yugto ng panahon
Mga malalang kundisyon (isang medikal na isyung nangangailangan ng mabilis na atensyon).	Hangga't umiiral ang inyong malalang kundisyon.
Malulubhang hindi gumagaling na kundisyon sa pangangatawan at pag-uugali (isang malubhang isyu sa pangangalagang pangkalusugan na matagal na kayong mayroon).	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa pagsisimula ng saklaw o sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng provider sa Blue Shield Promise.
Pagbubuntis at pangangalaga pagkatapos ng pagbubuntis (pagkatapos ng kapanganakan).	Sa panahon ng inyong pagbubuntis at hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis.
Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip.	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa pagsusuri o mula sa pagtatapos ng inyong pagbubuntis, alinman ang mas huli.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

2 | Tungkol sa inyong planong pangkalusugan

Pangangalaga sa bagong silang na sanggol sa pagitan ng pagkapanganak at sa edad na 36 na buwan.	Sa loob ng hanggang 12 buwan mula sa petsa ng pagsisimula ng saklaw o sa petsa ng pagtatapos ng kontrata ng provider sa Blue Shield Promise.
Sakit na nagtatanging sa buhay (nakamamatay na medikal na isyu).	Hanggang sa mayroon pa rin kayong karamdaman. Maaari pa rin kayong makakuha ng mga serbisyo sa loob ng mahigit sa 12 buwan mula sa petsa kung kailan kayo nag-enroll sa Blue Shield Promise o sa panahong humintong makipagtulungan ang provider sa Blue Shield Promise.
Pagsasagawa ng operasyon o iba pang medikal na pamamaraan mula sa wala sa network na provider basta't ito ay sinasaklaw, medikal na kinakailangan, at pinapahintulutan ng Blue Shield Promise bilang bahagi ng naidokumentong paggamot at inirekumenda at idinokumento ng provider.	Kailangang isagawa ang operasyon o iba pang medikal na pamamaraan sa loob ng 180 araw pagkatapos ng petsa ng pagwawakas ng kontrata ng provider o 180 araw mula sa petsa ng pagka-epektibo ng inyong enrollment sa Blue Shield Promise.

Para sa iba pang kundisyong maaaring maging kwalipikado, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise.

Kung ang isang wala sa network na provider ay hindi gustong patuloy na magbigay ng mga serbisyo o hindi sumasang-ayon sa mga hinihingi sa kontrata, pagbabayad, o iba pang tuntunin ng Blue Shield Promise para sa pagbibigay ng pangangalaga, hindi kayo makakakuha ng ipinagpapatuloy na pangangalaga mula sa provider. Maaari kayong patuloy na makakuha ng mga serbisyo mula sa ibang provider na nasa network ng Blue Shield Promise.

Para sa tulong sa pagpili ng nakakontratang provider na magpapatuloy sa inyong pangangalaga o kung mayroon kayong mga tanong o problema sa pagkuha ng mga saklaw na serbisyo mula sa isang provider na wala na sa network ng Blue Shield Promise, tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hindi kinakailangan ng Blue Shield Promise na magbigay ng pagpapatuloy ng pangangalaga para sa mga serbisyo na hindi sinasaklaw ng Medi-Cal o na hindi sinasaklaw sa ilalim ng kontrata ng Blue Shield Promise sa DHCS. Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga, pagiging karapat-dapat, at mga available na serbisyo, tumawag sa 1-800-605-2556.

Mga Gastusin

Mga gastos ng miyembro

Nagseserbisyo ang Blue Shield Promise sa mga taong kwalipikado sa Medi-Cal. Kadalasan, ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay hindi kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo, premium, o nababawas.

Kung isa kayong American Indian, hindi ninyo kailangang magbayad ng mga bayarin sa enrollment, premium, nababawas, co-pay, cost sharing, o iba pang katulad na singil. Hindi dapat singilin ng Blue Shield Promise ang sinumang American Indian na miyembro na direktang kumukuha ng item o serbisyo sa isang IHCP o sa pamamagitan ng rekomendasyon sa isang IHCP o bawasan ang mga dapat ibayad sa IHCP ng halaga ng anumang bayarin sa enrollment, premium, nababawas, copayment, cost sharing, o katulad na singil.

Kung naka-enroll kayo sa County Children's Health Initiative Program (CCHIP) sa mga county ng Santa Clara, San Francisco, o San Mateo o naka-enroll sa Medi-Cal for Families, maaaring mayroon kayong buwanang premium at mga co-pay.

Maliban sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga na nasa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, o sensitibong pangangalaga, dapat kayong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo bumisita sa isang provider na wala sa network ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at pupunta kayo sa isang provider na wala sa network para sa pangangalaga na hindi pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga na hindi available sa lugar, o sensitibong pangangalaga, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalagang natanggap ninyo mula sa provider na iyon. Para sa listahan ng mga saklaw na serbisyo, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo” sa handbook na ito. Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at Buwanang Gastusin ng Residente

Maaaring kailanganin ninyong magbayad ng Buwanang Gastusin ng Residente (bahagi sa gastusin) bawat buwan para sa inyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Ang halaga ng inyong Buwanang Gastusin ng Residente ay depende sa inyong kita. Bawat buwan, babayaran ninyo ang sarili ninyong pagsingil sa pangangalagang pangkalusugan, kasama ang, ngunit hindi limitado sa, mga pagsingil sa pangmatagalang pangangalaga, hanggang sa ang halagang ibinayad ninyo ay maging katumbas ng inyong Buwanang Gastusin ng Residente. Pagkatapos noon, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangmatagalang pangangalaga para sa buwang iyon. Hindi kayo sasaklawin ng Blue Shield Promise hanggang sa mabayaran ninyo ang kabuuan ng inyong pangmatagalang pangangalaga na Buwanang Gastusin ng Residente para sa buwan.

Paano binabayaran ang isang provider

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

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

Upang matuto pa tungkol sa kung paano binabayaran ng Blue Shield Promise ang mga provider, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga programa sa insentibo ng provider:

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Upang matuto pa tungkol sa mga programang ito, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa **1-800-605-2556** (TTY 711).

Kung makatanggap kayo ng pagsingil mula sa isang provider ng pangangalagang pangkalusugan

Ang mga saklaw na serbisyo ay mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na dapat bayaran ng Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para sa anumang saklaw na serbisyo ng Medi-Cal, huwag bayaran ang pagsingil. Tawagan kaagad ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na malaman kung tama ang pagsingil.

Kung makatanggap kayo ng bill mula sa botika para sa inireresetang gamot, mga supply, o mga supplement, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring gumamit ang mga user ng TTY ng opsyon 7 o tumawag sa 711. Maaari rin kayong pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

Kung nagbayad kayo para sa mga serbisyong natanggap na ninyo, maaaring kwalipikado kayong ma-reimburse (ibalik sa inyo ang ibinayad), kung natutugunan ninyo ang **lahat** ng kundisyong ito:

- Ang serbisyong natanggap ninyo ay isang saklaw na serbisyo na responsibilidad ng Blue Shield Promise na bayaran. Hindi kayo ire-reimburse ng Blue Shield Promise para sa serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise.
- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo habang kayo ay karapat-dapat na miyembro ng Blue Shield Promise.
- Hihilingin ninyong mabayaran sa loob ng isang taon mula sa petsa kung kailan ninyo natanggap ang saklaw na serbisyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Nagpapakita kayo ng katibayan na kayo, o ang isang tao sa ngalan ninyo, ay nagbayad para sa saklaw na serbisyo, tulad ng detalyadong resibo mula sa provider.
- Natanggap ninyo ang saklaw na serbisyo mula sa isang provider na naka-enroll sa Medi-Cal sa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangang matugunan ang kundisyong ito kung nakatanggap kayo ng pang-emergency na pangangalaga, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyong pinapahintulutan ng Medi-Cal na isagawa ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).
- Kung karaniwang nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang saklaw na serbisyo, kailangang magbigay kayo ng katibayan mula sa provider na nagpapakita ng medikal na pangangailangan para sa saklaw na serbisyo.

Sasabihin sa inyo ng Blue Shield Promise kung ibabalik nila ang nagastos ninyo sa isang liham na tinatawag na Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA). Kung natutugunan ninyo ang lahat ng kundisyon sa itaas, dapat kayong bayaran ng provider na naka-enroll sa Medi-Cal para sa buong halagang binayaran ninyo. Kung tatanggi ang provider na bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise ng buong halagang binayaran ninyo.

Kung ang provider ay naka-enroll sa Medi-Cal, ngunit wala sa network ng Blue Shield Promise at tatanggong bayaran kayo, babayaran kayo ng Blue Shield Promise, ngunit hanggang sa halaga lang na babayaran ng FFS Medi-Cal. Babayaran kayo ng Blue Shield Promise ng buong halagang mula sa sariling bulsa para sa mga pang-emergency na pangangalaga, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o iba pang serbisyo na pinapayagan ng Medi-Cal na ibibigay ng mga wala sa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung hindi ninyo matugunan ang isa sa mga kundisyon sa itaas, hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise.

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Humiling at tumanggap kayo ng mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Medi-Cal, tulad ng mga serbisyong pampaganda.
- Ang serbisyo ay hindi saklaw na serbisyo para sa Blue Shield Promise.
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang Medi-Cal na Buwanang Gastusin ng Residente.
- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo.
- Mayroon kayong mga Medicare Part D na co-pay para sa mga resetang sinasaklaw ng inyong Medicare Part D na plano.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

3. Paano makakuha ng pangangalaga

Pagkuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan

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

Maaari kayong magsimulang kumuha ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa petsa ng pagka-epektibo ng inyong enrollment sa Blue Shield Promise. Palaging dalhin ang inyong Identification (ID) card sa Blue Shield Promise, BIC sa Medi-Cal, at anupamang card ng insurance sa kalusugan. Huwag kailanman ipagamit sa ibang tao ang inyong BIC card o ID card sa Blue Shield Promise.

Dapat pumili ng provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP) na nasa network ng Blue Shield Promise ang mga bagong miyembro na mayroon lang saklaw ng Medi-Cal. Hindi kailangang pumili ng PCP ang mga bagong miyembro na may saklaw ng Medi-Cal at komprehensibong iba pang saklaw sa kalusugan.

Ang network ng Blue Shield Promise Medi-Cal ay isang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise. Kung mayroon lang kayong saklaw ng Medi-Cal, dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw mula sa oras na maging miyembro kayo ng Blue Shield Promise. Kung hindi kayo pipili ng PCP, ang Blue Shield Promise ang pipili para sa inyo.

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

Kung mayroon kayong doktor na gusto ninyo pa ring tumingin sa inyo, o gusto ninyong maghanap ng bagong PCP, pumunta sa Direktoryo ng Provider para sa listahan ng



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

lahat ng PCP at iba pang provider na nasa network ng Blue Shield Promise. Mayroong iba pang impormasyon ang Direktoryo ng Provider upang makatulong sa inyong pumili ng PCP. Kung kailangan ninyo ng Direktoryo ng Provider, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Makikita rin ninyo ang Direktoryo ng Provider sa website ng Blue Shield Promise sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Kung hindi ninyo makuha ang kinakailangan ninyong pangangalaga mula sa isang kalahok na provider na nasa network ng Blue Shield Promise, ang inyong PCP o espesyalistang nasa network ng Blue Shield Promise ay dapat humingi sa Blue Shield Promise ng pag-apruba upang ipadala kayo sa isang wala sa network na provider. Ito'y tinatawag na rekomendasyon. Hindi ninyo kailangan ng rekomendasyon para pumunta sa isang wala sa network na provider upang kumuha ng mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga na nakalista sa “Sensitibong pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

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

Pinapangasiwaan ng programa ng Medi-Cal Rx ang outpatient na coverage sa iniresetang gamot. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP)

Ang inyong provider ng pangunahing pangangalaga (PCP) ang lisensyadong provider na mayroon kayo para sa karamihan ng inyong pangangalagang pangkalusugan. Tutulungan kayo ng inyong PCP na kunin ang iba pang uri ng pangangalagang kailangan ninyo. Dapat kayong pumili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos mag-enroll sa Blue Shield Promise. Depende sa inyong edad at kasarian, maaari kayong pumili ng pangkalahatang practitioner, OB/GYN, pampamilyang practitioner, internist, o doktor ng mga bata bilang inyong PCP.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang isang nurse practitioner (NP), physician assistant (PA), o sertipikadong kumadronang nurse ay maaari ring magsilbi bilang inyong PCP. Kung pipili kayo ng NP, PA, o sertipikadong kumadronang nurse, maaaring magtalaga sa inyo ng isang doktor upang pamahalaan ang inyong pangangalaga. Kung miyembro kayo ng Medicare at ng Medi-Cal, o kung mayroon din kayong iba pang komprehensibong insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na ninyo kailangang pumili ng PCP.

Maaari kayong pumili ng Indian Health Care Provider (IHCP), Pederal na Kwalipikadong Health Center (Federally Qualified Health Center, FQHC), o Rural na Health Clinic (Rural Health Clinic, RHC) bilang inyong PCP. Depende sa uri ng provider, maaari kayong makapili ng isang PCP para sa inyong sarili at iba pa ninyong miyembro ng pamilya na mga miyembro ng Blue Shield Promise, hangga't available ang PCP.

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

Kung hindi kayo pipili ng PCP sa loob ng 30 araw pagkatapos ng enrollment, itatalaga kayo ng Blue Shield Promise sa isang PCP. Kung nakatalaga kayo sa isang PCP at gusto ninyong palitan, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Mangyayari ang pagpapalit sa unang araw ng susunod na buwan.

Ang inyong PCP ay:

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

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

Makikita ninyo ang Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider, o maaari ninyong hilingin na maipadala sa inyo sa koreo ang Direktoryo ng Provider sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari din kayong tumawag upang malaman kung tumatanggap ng mga bagong pasyente ang gusto ninyong PCP.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga pagpipiliang doktor at iba pang provider

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

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

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

Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari niyo ring palitan ang inyong PCP sa pamamagitan ng pag-log in sa resource portal ng miyembro ng Blue Shield Promise sa blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maaaring palitan ng Blue Shield Promise ang inyong PCP kung ang PCP ay hindi tumatanggap ng mga bagong pasyente, umalis na sa network ng Blue Shield Promise, hindi nagbibigay ng pangangalaga sa mga pasyenteng kaedad ninyo, o kung may mga alalahanin sa PCP na may kaugnayan sa kalidad na hindi pa nalulutas. Maaari ring hilingin sa inyo ng Blue Shield Promise o ng inyong PCP na magpalit ng bagong PCP kung hindi ninyo nakakasundo o hindi kayo sumasang-ayon sa PCP ninyo, o kung nakakaligtaan ninyo ang o nahuhuli kayo sa mga appointment. Kung kailangang palitan ng Blue Shield Promise ang inyong PCP, sasabihin ito sa inyo ng Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham.

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

Ilang bagay na dapat isipin kapag pumipili ng PCP:

- Nangangalaga ba ang PCP ng mga bata?
- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang klinika na gusto kong gamitin?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking bahay, trabaho, o paaralan ng aking mga anak?
- Malapit ba ang tanggapan ng PCP sa aking tirahan at madali bang makarating sa tanggapan ng PCP?
- Nagsasalita ba ang mga doktor at kawani sa aking wika?



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Nagtatrabaho ba ang PCP sa isang ospital na gusto ko?
- Nagbibigay ba ang PCP ng mga serbisyong kailangan ko?
- Tumutugma ba ang mga oras ng tanggapan ng PCP sa aking schedule?
- Nakikipagtulungan ba ang PCP sa mga espesyalistang pinupuntahan ko?

Paunang Appointment sa Kalusugan (IHA)

Inirerekumenda ng Blue Shield Promise na, bilang bagong miyembro, magpatingin kayo sa inyong bagong PCP sa loob ng unang 120 araw para sa inyong unang appointment sa kalusugan, na tinatawag na Paunang Appointment sa Kalusugan (Initial Health Appointment, IHA). Ang layunin ng unang appointment sa kalusugan ay tulungan ang inyong PCP na malaman ang kasaysayan ng inyong pangangalagang pangkalusugan at mga pangangailangan. Maaaring may mga itanong sa inyo ang inyong PCP tungkol sa kasaysayan ng inyong kalusugan o maaaring magpasagot sa inyo ng isang questionnaire. Sasabihin din sa inyo ng inyong PCP ang tungkol sa pagpapayo at mga klase ng edukasyon sa kalusugan na maaaring makatulong sa inyo.

Kapag tumawag kayo upang magpa-schedule ng inyong unang appointment sa kalusugan, sabihin sa taong sasagot sa telepono na isa kayong miyembro ng Blue Shield Promise. Ibigay ang inyong ID number ng Blue Shield Promise.

Dalhin ang inyong BIC ng Medi-Cal, ID card ng Blue Shield Promise at anumang iba pang card ng insurance sa kalusugan sa inyong appointment. Magandang ideya na magdala ng listahan ng inyong gamot at mga tanong sa inyong pagbisita. Maghanda sa pakikipag-usap sa inyong PCP tungkol sa inyong mga pangangailangan at alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan.

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa inyong unang appointment sa kalusugan, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Karaniwang pangangalaga

Ang karaniwang pangangalaga ay regular na pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang pangangalagang pang-iwas sa sakit, na tinatawag ding wellness o pangangalaga para maging malusog. Nakakatulong itong manatili kayong malusog at ilayo kayo sa pagkakasakit. Kasama sa preventive care ang mga regular na check-up, screening, pagbabakuna, edukasyon sa kalusugan, at pagpapayo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Inirerekumenda ng Blue Shield Promise, lalo na para sa mga bata, na magkaroon ng regular na karaniwang pangangalaga at preventive care. Maaaring makuha ng mga miyembro ng Blue Shield Promise ang lahat ng inirerekumendang maagang preventive na serbisyong inirerekumenda ng American Academy of Pediatrics at ng Mga Sentro para sa Mga Serbisyo ng Medicare at Medicaid. Kabilang sa mga screening na ito ang screening para sa pandinig at paningin, na maaaring makatulong na matiyak ang malusog na pag-unlad at pagkatuto. Para sa listahan ng mga serbisyong inirerekumenda ng doktor ng mga bata, basahin ang mga alituntunin ng “Bright Futures” mula sa American Academy of Pediatrics sa

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Kabilang din sa karaniwang pangangalaga ang pangangalaga kapag may sakit kayo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP.

Ang inyong PCP ay:

- Magbibigay sa inyo ng karamihan ng inyong karaniwang pangangalaga, kasama na ang mga regular na check-up, pagpapabakuna (iniksyon), paggamot, reseta, kinakailangang screening, at medikal na payo.
- Itatabi ang mga talaan ng inyong kalusugan.
- Ire-refer kayo sa mga espesyalista kung kinakailangan.
- Mag-uutos ng mga X-ray, mammogram, o pagsusuri sa laboratoryo kung kailangan ninyo ang mga ito.

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

Kung hindi ninyo ma-access ang inyong PCP, maaari rin kayong makakuha ng pangangalaga para sa mga hindi agarang kundisyon sa pamamagitan ng:

- The Nurse Advice Line
- Agarang Pangangalaga
- Virtual na Pangangalaga gaya ng Telehealth
- Mga Retail Clinic



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Upang malaman ang higit pa tungkol sa pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyong sinasaklaw ng Blue Shield Promise at kung ano ang hindi nito sinasaklaw, basahin ang Kabanata 4, “Mga benepisyo at serbisyo” at Kabanata 5, “Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan” sa handbook na ito.

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

Network ng provider

Ang network ng provider ng Medi-Cal ay ang grupo ng mga doktor, ospital, at iba pang provider na nakikipagtulungan sa Blue Shield Promise upang maibigay sa mga miyembro ng Medi-Cal ang mga saklaw na serbisyo ng Medi-Cal.

Isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga ang Blue Shield Promise. Dapat ninyong makuha ang karamihan sa inyong mga saklaw na serbisyo sa pamamagitan ng Blue Shield Promise mula sa aming mga nasa network na provider. Maaari kayong pumunta sa isang wala sa network na provider nang walang rekomendasyon o paunang pag-apruba para sa pang-emergency na pangangalaga o para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya. Maaari rin kayong pumunta sa isang wala sa network na provider para sa agarang pangangalaga na hindi available sa lugar kapag nasa lugar kayo kung saan hindi kami nagseserbisyo. Dapat ay mayroon kayong rekomendasyon o paunang pag-apruba para sa lahat ng iba pang serbisyo na wala sa network, kung hindi ay hindi sasaklawin ang mga ito.

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

Kung ang inyong PCP, ospital, o iba pang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa pagbibigay sa inyo ng saklaw na serbisyo, gaya ng pagpapalano ng pamilya o pagpapalaglag, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Para sa higit pang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

impormasyon tungkol sa mga pagtutol hinggil sa moralidad, basahin ang “Pagtutol hinggil sa moralidad” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

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

Mga nasa network na provider

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

Upang makakuha ng Direktoryo ng Provider ng mga nasa network na provider, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari rin ninyong makita ang Direktoryo ng Provider online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members. Upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Kailangan ninyong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo bumisita sa isang wala sa network na provider maliban kapag:

- Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room o ospital.
- Kung wala kayo sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, pumunta sa alinmang pasilidad ng agarang pangangalaga.
- Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Kung hindi kayo napapailalim sa isa sa mga sitwasyong nakalista sa itaas at hindi kayo makakakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makatanggap ng pangangalaga mula sa isang provider na wala sa network, maaaring responsibilidad



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

ninyong magbayad para sa anumang pangangalagang natanggap ninyo mula sa mga wala sa network na provider.

Mga wala sa network na provider na nasa lugar ng serbisyo

Ang mga wala sa network na provider ay mga provider na walang kasunduang makipagtulungan sa Blue Shield Promise. Maliban sa pang-emergency na pangangalaga at pangangalagang paunang inaprubahan ng Blue Shield Promise, maaaring kailangan ninyong magbayad para sa anumang pangangalagang makukuha ninyo sa mga wala sa network na provider sa inyong lugar ng serbisyo.

Kung kailangan ninyo ng medikal na kinakailangang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na hindi available sa network, maaaring makuha ninyo nang libre ang mga ito mula sa isang wala sa network na provider. Maaaring mag-apruba ang Blue Shield Promise ng rekomendasyon sa isang wala sa network na provider kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan ninyo, o kung napakalayo ng mga ito sa inyong bahay. Para sa mga pamantayan sa tagal o layo ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira, pumunta sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider/alternative-access-providers. Kung bibigyan namin kayo ng rekomendasyon sa isang wala sa network na provider, kami ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

Para sa agarang pangangalaga sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, dapat kayong pumunta sa provider ng agarang pangangalaga na nasa network ng Blue Shield Promise. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makatanggap ng agarang pangangalaga mula sa isang provider na nasa network. Kailangan ninyong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga mula sa wala sa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise.

Kung kukuha kayo ng agarang pangangalaga mula sa wala sa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, maaaring kailanganin ninyong magbayad para sa pangangalagang iyon. Maaari kayong magbasa pa tungkol sa mga serbisyo ng pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, at sensitibong pangangalaga sa kabanatang ito.

Tandaan: Kung isa kayong American Indian, maaari kayong makakuha ng pangangalaga sa isang IHCP sa labas ng aming network ng provider nang walang rekomendasyon. Ang isang IHCP na wala sa network ay maaari ring magrekumenda ng



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

mga American Indian na miyembro sa isang nasa network na provider nang hindi kailangang humingi muna ng rekomendasyon mula sa PCP na nasa network.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga wala sa network na serbisyo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Wala sa lugar ng serbisyo

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng pangangalagang **hindi** pang-emergency o agaran, tawagan kaagad ang inyong PCP. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Kung nagbayad kayo para sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na bayaran kayo. Susuriin ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan. Upang malaman ang higit pa tungkol sa pagbalik sa ibinayad ninyo, basahin ang Kabanata 2, “Tungkol sa inyong planong pangkalusugan” sa handbook na ito.

Kung kayo ay nasa ibang estado o nasa isang Teritoryo ng Estados Unidos tulad ng American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, o ang United States Virgin Islands, sinasaklaw kayo para sa pang-emergency na pangangalaga. Hindi lahat ng ospital at doktor ay tumatanggap ng Medicaid. (Sa California lang tinatawag na Medi-Cal ang Medicaid.) Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga sa labas ng California, sabihin kaagad sa ospital o doktor sa emergency room na kayo ay mayroong Medi-Cal at miyembro ng Blue Shield Promise.

Hilingin sa ospital na gumawa ng mga kopya ng inyong ID card ng Blue Shield Promise. Sabihin sa ospital at mga doktor na singilin ang Blue Shield Promise. Kung makakakuha kayo ng pagsingil para sa mga serbisyong natanggap ninyo sa ibang estado, tawagan kaagad ang Blue Shield Promise. Makikipagtulungan kami sa ospital



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

at/o doktor upang maisaayos na ang Blue Shield Promise ang magbabayad para sa inyong pangangalaga.

Kung kayo ay nasa labas ng California at may pangangailangang pang-emergency na punan ang mga outpatient na inireresetang gamot, ipatawag sa botika ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273.

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

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa wala sa network o wala sa lugar ng serbisyo na pangangalaga, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung sarado ang tanggapan at gusto ninyo ng tulong mula sa isang kinatawan ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga. Kung bibiyahe kayo sa labas ng Estados Unidos at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa agarang pangangalaga, basahin ang “Agarang pangangalaga” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Mga Nakatalagang Modelong MCP

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

Nangangahulugan ito na ire-refer kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista at serbisyong nauugnay sa kanyang grupong medikal, IPA, o sa Blue Shield Promise. Kung nagpapatingin na kayo sa isang espesyalista, kausapin ang inyong PCP o tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Tutulungan kayo ng serbisyo sa customer na magpatingin sa provider na iyon kung karapat-dapat kayo para sa pagpapatuloy ng pangangalaga. Para sa higit pang impormasyon, puntahan ang seksyong pagpapatuloy ng pangangalaga sa handbook na ito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Paano gumagana ang pinapamahalaang pangangalaga

Ang Blue Shield Promise ay isang planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga. Nagbibigay ng pangangalaga ang Blue Shield Promise sa mga miyembrong nakatira sa Los Angeles County. Sa pinapamahalaang pangangalaga, nagtutulungan ang inyong PCP, mga espesyalista, klinika, ospital, at iba pang provider upang pangalagaan kayo.

Nakikipagkontrata ang Blue Shield Promise sa mga grupong medikal upang magbigay ng pangangalaga sa mga miyembro ng Blue Shield Promise. Binubuo ang grupong medikal ng mga doktor na mga PCP at espesyalista. Nakikipagtulungan ang grupong medikal sa iba pang provider tulad ng mga laboratoryo at mga supplier ng durable medical equipment. May ugnayan din sa ospital ang grupong medikal. Tingnan ang inyong ID card sa Blue Shield Promise para sa mga pangalan ng inyong PCP, grupong medikal, at ospital.

Kapag sumali kayo sa Blue Shield Promise, pipili kayo ng o itatalaga kayo sa isang PCP. Bahagi ng grupong medikal ang inyong PCP. Ang inyong PCP at grupong medikal ang nangangasiwa ng pangangalaga para sa lahat ng inyong medikal na pangangailangan. Maaaring irekumenda kayo ng inyong PCP sa mga espesyalista o mag-utos ng mga pagsusuri sa laboratoryo at X-ray. Kung kailangan ninyo ng mga serbisyong humihingi ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), susuriin ng Blue Shield Promise o ng inyong grupong medikal ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) at magpapasya kung aprubahan ang serbisyo.

Kadalasan, kailangan ninyong pumunta sa mga espesyalista o iba pang propesyonal sa kalusugan na nakikipagtulungan sa parehong grupong medikal ng inyong PCP. Maliban na lang para sa mga emergency, dapat rin kayong kumuha ng pangangalaga sa ospital mula sa ospital na may ugnayan sa inyong grupong medikal. Kung mayroon kayong medikal na emergency, maaari kayong kumuha kaagad ng pangangalaga sa anumang emergency room, ospital o pasilidad ng agarang pangangalaga, kahit na hindi ito konektado sa inyong grupong medikal. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Agarang pangangalaga" at "Pang-emergency na pangangalaga" sa Kabanata 3 ng handbook na ito.

Kung minsan, maaaring mangailangan kayo ng serbisyong hindi available mula sa provider na nasa grupong medikal. Sa ganoong sitwasyon, irerekumenda kayo ng inyong PCP sa isang provider na nasa ibang grupong medikal o wala sa network.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hihingi ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang inyong PCP upang makapunta kayo sa provider na ito.

Kadalasan, kailangan ay mayroon kayong paunang pahintulot mula sa inyong PCP, grupong medikal, o Blue Shield Promise bago kayo makapunta sa isang wala sa network na provider o sa isang provider na hindi bahagi ng inyong grupong medikal. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga pang-emergency na pangangalaga, mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, o mga serbisyo sa kalusugan ng isip na nasa network.

Mga doktor

Pipili kayo ng doktor o iba pang provider mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise bilang inyong PCP. Dapat ay isang nasa network na provider ang PCP na pipiliin ninyo. Upang makakuha ng kopya ng Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O makita ito online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Kung pipili kayo ng bagong PCP, dapat ninyo ring tawagan ang PCP na gusto ninyo upang matiyak na tumatanggap sila ng mga bagong pasyente.

Kung nagpapatingin kayo sa isang doktor bago kayo naging miyembro ng Blue Shield Promise, at ang doktor na iyon ay hindi bahagi ng network ng Blue Shield Promise, maaari ninyong ipagpatuloy ang nagpapatingin sa doktor na iyon sa loob ng limitadong panahon. Tinatawag itong pagpapatuloy ng pangangalaga. Maaari ninyong basahin ang higit pa tungkol sa pagpapatuloy ng pangangalaga sa Kabanata 2, “Tungkol sa inyong planong pangkalusugan” sa handbook na ito. Para matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kailangan ninyo ng espesyalista, ire-refer kayo ng inyong PCP sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise. Hindi humihingi ng rekomendasyon ang ilang espesyalista. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mga rekomendasyon, basahin ang “Mga Rekomendasyon” sa huling bahagi ng kabanatang ito.

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

insurance sa pangangalagang pangkalusugan, hindi na ninyo kailangang pumili ng PCP mula sa Blue Shield Promise.

Kung gusto ninyong palitan ang inyong PCP, dapat kayong pumili ng PCP mula sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise. Tiyaking tumatanggap ng mga bagong pasyente ang PCP. Upang palitan ang inyong PCP, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga ospital

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

Kung hindi ito isang emergency at kailangan ninyo ng pangangalaga sa ospital, ang inyong PCP ang magpapasya kung saang ospital kayo pupunta. Kakailanganin ninyong pumunta sa isang ospital na ginagamit ng inyong PCP at nasa network ng provider ng Blue Shield Promise. Nakalista sa Direktoryo ng Provider ang mga ospital na nasa network ng Blue Shield Promise.

Mga espesyalista sa kalusugan ng kababaihan

Maaari kayong pumunta sa isang espesyalista sa kalusugan ng kababaihan na nasa network ng Blue Shield Promise para sa sinasaklaw na pangangalaga na kinakailangan upang magbigay ng mga serbisyo ng pang-iwas sa sakit na pangangalaga o karaniwang pangangalaga ng kababaihan. Hindi ninyo kailangan ng rekomendasyon o pahintulot mula sa inyong PCP para makuha ang mga serbisyong ito. Para sa tulong sa paghahanap ng espesyalista sa kalusugan ng kababaihan, maaari kayong tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Maaari rin ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, hindi kinakailangang nasa network ng provider ng Blue Shield Promise ang inyong provider. Maaari kayong pumili ng anumang provider ng Medi-Cal at pumunta sa mga ito nang walang rekomendasyon o paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Para sa tulong sa paghahanap ng provider ng Medi-Cal sa labas ng network ng provider ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Direktoryo ng Provider

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

Nakalista sa Direktoryo ng Provider ng Blue Shield Promise ang mga ospital, PCP, espesyalista, nurse practitioner, nurse midwife, physician assistant, provider sa pagpapalano ng pamilya, FQHC, provider sa kalusugan ng isip para sa outpatient, mga provider ng pangmatagalang serbisyo at suporta (long term services and supports, LTSS), Freestanding Birth Centers (FBCs), IHCP, RHC, at ancillary na provider, kabilang ang ngunit hindi limitado sa, mga acupuncturist, audiologist, chiropractor, occupational therapist, oncologist, physical therapist, podiatrist, rehistradong dietician, at speech therapist.

Ang Direktoryo ng Provider ay may mga pangalan, espesyalidad, address, numero ng telepono, oras ng negosyo, wikang sinasalita ng provider na nasa network ng Blue Shield Promise, at kung ang provider ay tumatanggap ng mga bagong pasyente. Ipinapakita rin ng Direktoryo ng Provider kung ipinaalam ng isang provider sa Blue Shield Promise na nag-aalok sila ng mga serbisyong nagpapatunay ng kasarian. Ibinibigay rin nito ang pisikal na accessibility para sa gusali, tulad ng paradahan, mga rampa, hagdan na may mga hawakan, at banyo na may malalaking pinto at mga hawakan.

Upang malaman ang higit pa tungkol sa edukasyon, mga propesyonal na kwalipikasyon, pagkumpleto ng residency, pagsasanay, at sertipikasyon sa lupon ng isang doktor, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Maaari ninyong makita ang online na Direktoryo ng Provider sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider.

Kung kailangan ninyo ng naka-print na Direktoryo ng Provider, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Maaari kayong makahanap ng listahan ng mga pharmacy na nakikipagtulungan sa Medi-Cal Rx sa Direktoryo ng Pharmacy ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Maaari rin kayong maghanap ng pharmacy na malapit sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Napapanahong access sa pangangalaga

Ang inyong nasa network na provider ay kailangang magbigay ng napapanahong access sa pangangalaga batay sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan. Kailangan man lang nilang mag-alok sa inyo ng appointment na nakalista sa mga time frame na ipinapakita sa talahanayan sa ibaba. Dapat pahinutulan ng Blue Shield Promise ang isang rekomendasyon para sa pangangalaga sa isang wala sa network na provider kung hindi available sa network ang mga serbisyong kailangan ninyo sa loob ng mga napapanahong pamantayan sa pag-access na ito.

Uri ng appointment	Dapat kayong makakuha ng appointment sa loob ng:
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	48 oras
Mga appointment para sa agarang pangangalaga na nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot)	96 na oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangunahing pangangalaga	10 araw ng trabaho
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa pangangalaga ng espesyalista kabilang ang psychiatrist	15 araw ng trabaho
Pag-alaga sa Kalusugan ng Isip	
Pangangalaga para sa mga hindi nakamamatay na emergency	6 na oras
Agarang Pangangalaga	48 oras
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment sa paunang pangangalaga ng provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor at doktor)	10 araw ng trabaho



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Uri ng appointment	Dapat kayong makakuha ng appointment sa loob ng:
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment ng follow-up na pangangalaga sa provider ng kalusugan ng isip (hindi doktor)	10 araw ng trabaho mula sa huling appointment
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment ng follow-up na pangangalaga ng provider ng kalusugan ng isip (doktor)	15 araw ng trabaho mula sa huling appointment
Mga hindi agarang (karaniwan) appointment para sa mga ancillary (pansuporta) na serbisyo para sa pagsusuri o paggamot ng pinsala, karamdaman, o iba pang kundisyon ng kalusugan	15 araw ng trabaho

Iba pang pamantayan ng tagal ng paghihintay	Dapat ay maikonekta na kayo sa loob ng:
Ang mga oras ng paghihintay sa telepono ng Serbisyo sa Customer sa mga normal na oras ng negosyo	10 minuto
Mga tagal ng paghihintay sa telepono para sa Nurse Advice Line	30 minuto (ikokonekta sa nurse)

Kung minsan, hindi problema ang paghihintay para sa appointment nang mas matagal. Maaari kayong bigyan ng inyong provider ng mas matagal na oras ng paghihintay kung hindi ito makakasama sa inyong kalusugan. Dapat itala sa inyong rekord na hindi makakasama sa inyong kalusugan ang mas matagal na oras ng paghihintay. Maaari ninyong piliing maghintay ng appointment sa ibang pagkakataon o tawagan ang Blue Shield Promise upang pumunta sa isa pang provider na pinili ninyo. Igagalang ng inyong provider at ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan.

Maaaring magrekumenda ang inyong doktor ng partikular na schedule para sa mga preventive na serbisyo, follow-up na pangangalaga para sa mga patuloy na kundisyon, o mga pangmatagalang pagrekomenda sa mga espesyalista, depende sa mga pangangailangan ninyo.

Sabihin sa amin kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng interpreter, kabilang ang sign language, kapag tatawag kayo sa Blue Shield Promise o kapag kukuha kayo ng mga



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

saklaw na serbisyo. Available ang mga serbisyo ng interpreter nang libre. Lubos naming hindi hinihikayat ang paggamit ng mga menor de edad o miyembro ng pamilya bilang interpreter. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng interpreter na inaalok namin, tumawag sa 1-800-605-2556.

Kung kailangan ninyo ng mga serbisyo ng interpreter, kabilang ang sign language, sa isang botika ng Medi-Cal Rx, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Maaaring tumawag sa 711 ang mga user ng TTY, Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.

Tagal o layo ng paglalakbay papunta sa pangangalaga

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

Kung hindi kayo mabibigyan ng Blue Shield Promise ng pangangalaga batay sa mga pamantayang ito sa tagal o layo ng paglalakbay, maaaring payagan ng DHCS ang ibang pamantayan, na tinatawag na pamantayan sa alternatibong access. Para sa mga pamantayan sa tagal o layo ng Blue Shield Promise para sa kung saan kayo nakatira, pumunta sa <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider/alternative-access-providers>. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Kung kailangan ninyo ng pangangalaga mula sa isang provider na malayo mula sa tinitirhan ninyo, tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Matutulungan nila kayong maghanap ng pangangalaga mula sa provider na mas malapit sa inyo. Kung hindi makakahanap ang Blue Shield Promise ng pangangalaga mula sa mas malapit na provider para sa inyo, maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon upang makapunta kayo sa inyong provider, kahit malayo ang provider na iyon mula sa tinitirhan ninyo.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa mga provider ng botika, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga appointment

Kapag kailangan ninyo ng pangangalagang pangkalusugan:

- Tumawag sa inyong PCP.
- Ihanda ang inyong ID number ng Blue Shield Promise sa pagtawag.
- Mag-iwan ng mensahe kasama ang inyong pangalan at numero ng telepono kung sarado ang tanggapan.
- Dalhin ang inyong BIC ng Medi-Cal at ID card ng Blue Shield Promise sa appointment ninyo.
- Humingi ng transportasyon papunta sa inyong appointment, kung kinakailangan.
- Humiling ng kinakailangang tulong sa wika o mga serbisyo ng pagsasalin bago ang inyong appointment para makuha ang mga serbisyo sa oras ng inyong pagbisita.
- Dumating sa tamang oras para sa inyong appointment, dumating nang ilang minutong mas maaga upang makapag-sign in, mapunan ang mga form, at makasagot ng anumang tanong na maaaring mayroon ang inyong PCP.
- Tumawag kaagad kung hindi kayo makakapunta sa inyong appointment o kung mahuhuli kayo.
- Ihanda ang inyong mga tanong at impormasyon ng gamot.

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room o ospital. Kung kailangan ninyo ng tulong sa pagpapasya kung gaano katindi ang pangangailangan ninyo sa pangangalaga at hindi available ang inyong PCP para makipag-usap sa inyo, tawagan ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Pagpunta sa inyong appointment

Kung wala kayong paraan upang makapunta at makabalik mula sa inyong mga appointment para sa mga saklaw na serbisyo, matutulungan kayo ng Blue Shield Promise na mag-ayos ng transportasyon para sa inyo. Depende sa inyong sitwasyon, maaaring maging kwalipikado kayo para sa Medikal na Transportasyon o Hindi Medikal na Transportasyon. Ang mga serbisyo sa transportasyong ito ay hindi para sa mga emergency at available nang libre.

Kung mayroon kayong emergency, tumawag sa **911**. Available ang transportasyon para sa mga serbisyo at appointment na walang kaugnayan sa pang-emergency na pangangalaga.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyon na hindi emergency" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Pagkakansela at pagpapalit ng schedule

Kung hindi kayo makakarating sa inyong appointment, tumawag kaagad sa tanggapan ng inyong provider. Hihilingin sa inyo ng karamihan sa mga provider na tumawag 24 na oras (1 araw ng trabaho) bago ang inyong appointment kung kailangan ninyong magkansela. Kung paulit-ulit kayong hindi nakapunta sa mga appointment, maaaring huminto sa pagbibigay sa inyo ng pangangalaga ang provider ninyo at kakailanganin ninyong maghanap ng bagong provider.

Pagbabayad

Hindi ninyo kailangang magbayad para sa mga saklaw na serbisyo maliban na lang kung mayroon kayong Buwanang Gastusin ng Residente para sa pangmatagalang pangangalaga. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Para sa mga miyembrong may pangmatagalang pangangalaga at Buwanang Gastusin ng Residente” sa Kabanata 2. ng handbook na ito. Kadalasan, hindi kayo makakatanggap ng pagsingil mula sa isang provider. Dapat ninyong ipakita ang inyong ID card ng Blue Shield Promise at ang inyong BIC ng Medi-Cal kapag kukuha kayo ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o reseta upang malaman ng inyong provider kung sino ang sisingilin. Maaari kayong makakuha ng Paliwanag ng Mga Benepisyo (Explanation of Benefits, EOB) o pahayag mula sa isang provider. Hindi pagsingil ang mga EOB at statement.

Kung makakakuha kayo ng pagsingil, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung makakuha kayo ng pagsingil para sa mga reseta, tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Sabihin sa Blue Shield Promise ang halaga ng sinisingil sa inyo, ang petsa ng serbisyo, at ang dahilan para sa pagsingil. Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na malaman kung para sa saklaw na serbisyo o hindi ang pagsingil. Hindi ninyo kailangang magbayad sa mga provider para sa anumang halagang dapat bayaran ng Blue Shield Promise para sa anumang saklaw na serbisyo. Kung makatanggap kayo ng pangangalaga mula sa wala sa network na provider at hindi kayo kumuha ng paunang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise, maaaring kailangan ninyong magbayad para sa pangangalagang natanggap ninyo.

Kailangan ninyong makakuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise bago kayo bumisita sa isang wala sa network na provider maliban kapag:

- Kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, kung gayon ay tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room o ospital.
- Kailangan ninyo ng mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya o mga serbisyong nauugnay sa pagsusuri para sa mga impeksyon na nakukuha sa pakikipagtalik, maaari kayong pumunta sa alinmang provider ng Medi-Cal nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Kung kailangan ninyong makatanggap ng medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa wala sa network na provider dahil hindi ito available sa network ng Blue Shield Promise, hindi ninyo kailangang magbayad basta't ang pangangalaga ay saklaw na serbisyo ng Medi-Cal at nakakuha kayo ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise para rito. Upang matuto pa tungkol sa pang-emergency na pangangalaga, agarang pangangalaga, at mga sensitibong serbisyo, pumunta sa mga pamagat na iyon sa kabanatang ito.

Kung makakakuha kayo ng pagsingil o hiniling sa inyo na bayaran ang isang co-pay na sa tingin ninyo ay hindi ninyo kailangang bayaran, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Kung babayaran ninyo ang pagsingil, maaari kayong maghain ng form ng claim sa Blue Shield Promise. Kakailanganin ninyong sabihin sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham tungkol sa item o serbisyong binayaran ninyo. Babasahin ng Blue Shield Promise ang inyong claim at magpapasya ito kung maibabalik sa inyo ang pera.

Para sa mga tanong, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Kung kukuha kayo ng mga serbisyo sa sistema ng Veterans Affairs o ng mga hindi sinasaklaw o hindi awtorisadong serbisyo sa labas ng California, maaaring kayo ang dapat magbayad para sa mga iyon.

Hindi kayo babayaran ng Blue Shield Promise kung:

- Ang mga serbisyo ay hindi sinasaklaw ng Medi-Cal tulad ng mga serbisyong pampaganda.
- Mayroon kayong hindi pa natutugunang Medi-Cal na Buwanang Gastusin ng Residente.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Nagpatingin kayo sa isang doktor na hindi kumukuha ng Medi-Cal at may nilagdaan kayong form na nagsasaad na gusto pa rin ninyong magpatingin at kayo mismo ang magbabayad para sa mga serbisyo.
- Hinihiling ninyong mabayaran kayo para sa mga co-pay ng Medicare Part D para sa mga resetang sinasaklaw ng inyong Medicare Part D na plano.

Mga rekomendasyon

Kung kailangan ninyo ng espesyalista para sa inyong pangangalaga, ang inyong PCP o ibang espesyalista ay magbibigay sa inyo ng rekomendasyon sa isang espesyalista. Ang isang espesyalista ay isang provider na nakatuon sa isang uri ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Ang doktor na nagrerekumenda sa inyo ay makikipagtulungan sa inyo sa pagpili ng espesyalista. Upang makatulong na matiyak na makapunta kayo kaagad sa isang espesyalista, nagtatakda ang DHCS ng mga time frame upang makapagpa-appointment ang mga miyembro. Nakalista ang mga time frame na ito sa “Napapanahong access sa pangangalaga” sa unang bahagi ng kabanatang ito. Makakatulong sa inyo ang tanggapan ng inyong PCP na magpa-appointment sa isang espesyalista.

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

Maaari kayong bigyan ng inyong PCP ng form na dadalhin sa espesyalista. Sasagutan ng espesyalista ang form at ipapadala ito pabalik sa inyong PCP. Gagamutin kayo ng espesyalista hangga’t sa tingin niya ay kailangan ninyo ng paggamot.

Kung mayroon kayong problema sa kalusugan na nangangailangan ng espesyal na medikal na pangangalaga sa loob ng mahabang panahon, maaari kayong mangailangan ng pangmatagalang pagrekomenda. Ang pagkakaroon ng pangmatagalang pagrekomenda ay nangangahulugang maaari kayong magpatingin sa iisang espesyalista nang mahigit sa isang beses nang hindi kumukuha ng rekomendasyon sa bawat pagkakataon.

Kung nagkakaproblema kayo sa pagkuha ng pangmatagalang pagrekomenda o gusto ninyo ng kopya ng patakaran sa rekomendasyon ng Blue Shield Promise tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hindi niyo kailangan ng rekomendasyon para sa:

- Mga pagbisita sa PCP
- Mga pagbisita sa Obstetrics/Gynecology (OB/GYN)
- Mga pagbisita para sa pangangalagang agaran o pang-emergency
- Mga sensitibong serbisyo para sa nasa hustong gulang, tulad ng pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (upang malaman ang higit pa, tawagan ang Tanggapan ng Impormasyon ng Pagpapalano ng Pamilya at Serbisyo ng Rekomendasyon sa 1-800-942-1054)
- Pagsusuri at pagpapayo para sa HIV (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga serbisyo sa sekswal na naipapasang impeksyon (12 taong gulang o mas matanda)
- Mga chiropractic service (maaaring kailangan ng rekomendasyon kapag ibinigay ng mga FQHC, RHC, at IHCP na wala sa network)
- Paunang pagtatasa ng kalusugan ng isip
- Patuloy na therapy sa kalusugan ng isip

Maaari ring makakuha ang mga menor de edad ng ilang partikular na outpatient na paggamot sa kalusugan ng isip o pagpapayo at paggamot at serbisyo para sa sakit na pag-aabuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot (substance use disorder, SUD) nang walang pahintulot ng magulang o tagapangalaga. Upang malaman ang higit pa, basahin ang “Mga serbisyo sa pahintulot ng menor de edad” sa huling bahagi ng kabanatang ito at “Mga serbisyo sa paggamot sa sakit na pag-aabuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot (substance use disorder, SUD)” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Mga rekomendasyon sa California Cancer Equity Act

Ang epektibong paggamot ng mga kumplikadong cancer ay nakadepende sa maraming dahilan. Kabilang sa mga ito ang pagkuha ng tamang pagsusuri at pagkuha ng napapanahong paggamot mula sa mga eksperto ng cancer. Kung nasuri kayo na may kumplikadong cancer, nagpapapahintulot ang bagong California Cancer Care Equity Act sa inyo na humingi ng rekomendasyon mula sa inyong doktor upang makakakuha ng paggamot ng cancer mula sa isang nasa network na cancer center na itinalaga ng National Cancer Institute (NCI), kaakibat na site ng NCI Community Oncology Research Program (NCORP) , o isang kwalipikadong academic cancer center.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Kung ang Blue Shield Promise ay walang nasa network na itinalaga ng NCIna cancer center, ang Blue Shield Promise ay papayag sa inyo na humingi ng rekomendasyon upang ipagamot ang cancer sa isa sa mga wala sa network na center na ito sa California, kung ang wala sa network na center at ang Blue Shield Promise ay sumasang-ayon sa pagbabayad, maliban na lang kung pipili kayo ng ibang provider ng paggamot ng cancer.

Kung nasuri kayo na may cancer, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise upang malaman kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo mula sa isa sa mga cancer center na ito.

Handa nang huminto sa paninigarilyo? Upang malaman ang tungkol sa mga serbisyo sa Ingles, tumawag sa 1-800-300-8086. Para sa Spanish, tumawag sa 1-800-600-8191.

Upang malaman ang higit pa, pumunta sa www.kickitca.org.

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganin ng inyong PCP o espesyalista na humiling ng pahintulot sa Blue Shield Promise bago ninyo makuha ang pangangalaga. Ang tawag dito ay humihingi ng paunang pag-apruba o paunang pahintulot. Nangangahulugan ito na dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang pangangalaga ay medikal na kinakailangan (kailangan).

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa Mga Miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal na sakit o sakit sa pag-iisip o kundisyon.

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Pagpapaospital, kung hindi emergency
- Mga serbisyong wala sa lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, kung hindi emergency o agarang pangangalaga
- Outpatient na operasyon
- Pangmatagalang pangangalaga o mga serbisyo ng sanay na pag-aalaga sa isang nursing na pasilidad (kabilang ang mga pasilidad na para sa nasa hustong gulang at pediatric na Subacute Care na kinontrata kasama ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan na Subacute Care Unit) o pasilidad ng intermediate na pangangalaga (kabilang ang Pasilidad ng Intermediate na Pangangalaga para sa May Kapansanan sa Pag-unlad (ICF/DD), ICF/DD-Habilitative (ICF/DD-H), ICF/DD-Nursing (ICF/DD-N))
- Mga dalubhasang paggamot, imaging, pagsusuri, at pamamaraan
- Mga serbisyo sa medikal na transportasyon kapag hindi ito emergency.
- Pangunahing pag-transplant ng organ

Ang mga serbisyong pang-emergency na ambulansya ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Ang Blue Shield Promise ay may limang araw ng trabaho mula nang makuha ng Blue Shield Promise ang impormasyong makatuwirang kailangan upang magpasiya (aprubahan o tanggihan) ang mga kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kapag ang isang kahilingan sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ay ginawa ng isang provider at nalalaman ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang haba ng panahon ay maaaring seryosong maglagay sa panganib ng inyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamalaking kakayan ng pagkilos, ang Blue Shield Promise ay gagawa ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) na pasya nang hindi lalampas sa 72 oras. Nangangahulugan ito na pagkatapos matanggap ang kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), bibigyan kayo ng Blue Shield Promise ng abiso sa lalong madaling kinakailangan ng inyong kundisyon sa kalusugan at hindi lalampas sa 72 oras o limang araw pagkatapos ng kahilingan para sa mga serbisyo. Sinusuri ng mga kawani ng klinika o medikal tulad ng mga doktor, nurse, at pharmacist ang mga kahilingan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Ang Blue Shield Promise ay hindi nakakaimpluwensya sa pasya ng mga tagasuri na tanggihan o aprubahan ang saklaw o mga serbisyo sa anumang paraan. Kung hindi aaprubahan ng Blue Shield Promise ang kahilingan, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA). Sasabihin sa inyo ng NOA kung paano maghain ng apela kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasiya.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Hindi ninyo kailanman kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pang-emergency na pangangalaga, kahit na ito ay wala sa network ng Blue Shield Promise at wala sa inyong lugar ng serbisyo. Kasama rito ang labor at panganganak kung buntis kayo. Hindi ninyo kailangan ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa ilang mga serbisyong sensitibo sa pangangalaga. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa pangangalaga, basahin ang "Sensitibong pangangalaga" sa hinaharap na lugar ng kabanatang ito.

Para sa mga tanong tungkol sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga ikalawang opinyon

Maaaring gusto ninyo ng ikalawang opinyon tungkol sa pangangalagang sinasabi ng inyong provider na kailangan ninyo o tungkol sa inyong pagsusuri o plano sa paggamot. Halimbawa, baka gusto ninyo ng ikalawang opinyon kung nais ninyong siguraduhin na tama ang inyong pagsusuri, hindi kayo siguradong kailangan ninyo ng iniresetang paggagamot o operasyon, o sinubukan ninyong sundin ang plano sa paggamot at hindi ito gumagana. Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang opinyon kung hihilingin ninyo ito o ng inyong nasa network na provider, at kukunin ninyo ang ikalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise upang makakuha ng ikalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Kung gusto ninyong makakuha ng ikalawang opinyon, ire-refer namin kayo sa isang kwalipikadong nasa network na provider na maaaring magbigay sa inyo ng ikalawang opinyon.

Upang humingi ng ikalawang opinyon at makakuha ng tulong sa pagpili ng provider, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang inyong nasa network na provider ay maaari ring makatulong sa inyong makakuha ng rekomendasyon para sa ikalawang opinyon kung gusto ninyo nito.

Kung walang provider sa network ng Blue Shield Promise na makakapagbigay sa inyo ng ikalawang opinyon, magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Kung tinanggihan ng Blue Shield Promise ang inyong kahilingan para sa ikalawang opinyon, maaari kayong maghain ng karaingan. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga karaingan, basahin ang "Mga Reklamo" sa Kabanata 6 ng handbook na ito.

Sensitibong pangangalaga

Mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad

Kung wala ka pang 18 taong gulang, hindi mo kailangan ng pahintulot ng magulang o tagapangalaga upang makakuha ng ilang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan at maaari mong matanggap ang mga ito nang may kumpiyansa, na nangangahulugang hindi aabisuhan o makikipag-ugnayan ang magulang o tagapangalaga mo kung kukunin mo ang mga serbisyong ito nang walang nakasulat na pahintulot mo. Ang mga serbisyong ito ay tinatawag na mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad.

Makukuha ninyo ang mga sumusunod na serbisyo sa anumang edad nang walang pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga:

- Mga serbisyo para sa sekswal na pag-atake
- Mga serbisyong pagbubuntis at may kauhayan sa pagbubuntis, kasama ang mga serbisyo para sa pagpapalaglag
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, gaya ng mga serbisyo ng pangontra sa pagbubuntis (hal., pagkontrol sa pagbubuntis)

Kung kayo ay nasa edad **12 o mas matanda pa** bilang karagdagan sa mga serbisyo sa itaas, maaari rin ninyong makuha ang mga sumusunod na serbisyo nang walang pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga:

- Outpatient na paggamot sa kalusugan ng isip o pagpapayo. Depende ito sa inyong pagiging mature at kakayahang makilahok sa inyong pangangalagang pangkalusugan, ayon sa tinukoy ng isang propesyonal na tao.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga impeksyon, naipapasa, o nakakakahawang sakit na pagsusuri at paggamot, kabilang ang para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot para sa mga Impeksyong naisasalin dahil sa pagtatalik (Sexually Transmitted Disease) STI tulad ng syphilis, gonorrhea, chlamydia, at herpes simplex
- Mga malapit na serbisyo ng karahasan ng kasosyo
- Paggamot sa sakit na pag-abuso sa droga at alak kasama ang screening, pagtatasa, interbensyon, at mga serbisyo ng rekomendasyon.

Maaari kayong kumuha ng mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad mula sa anumang provider o klinika ng Medi-Cal. Hindi kailangang nasa network ng ng Blue Shield Promise ang mga provider. Hindi niyo kailangan ng rekomendasyon mula sa inyong PCP o paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Kung gagamit kayo ng isang wala sa network na provider para sa mga serbisyon **hindi** nauugnay sa sensitibong pangangalaga, maaaring hindi saklawin ang mga ito.

Upang makahanap ng provider ng Medi-Cal sa labas ng network ng Blue Shield Promise Medi-Cal para sa mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad, o upang makahingi ng tulong sa transportasyon upang makapunta sa isang provider, tawagan ang Mga Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556.

Para sa higit pa tungkol sa mga serbisyo ng pangontra sa pagbubuntis, basahin ang “Mga serbisyon pang-iwas sa sakit at kagalingan at pamamahala sa hindi gumagaling na sakit” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pahintulot sa menor de edad na mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (Specialty Mental Health Services, SMHS) o karamihan sa mga serbisyo ng SUD. Sinasaklaw ng county ang mga serbisyon ito kung saan ka nakatira. Upang malaman ang higit pa, kabilang ang kung paano ma-access ang mga serbisyon ito, basahin ang “Mga Espesyalidad na Serbisyo sa Kalusugan ng Isip (Specialty Mental Health Services, SMHS)” at “Mga Serbisyo sa Paggamot ng Sakit sa Paggamit ng Substance (SUD)” sa Kabanata 4 ng handbook na ito. Para matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Para sa listahan ng mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county para sa SMHS, pumunta sa: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Para sa listahan ng mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county para sa mga serbisyo sa paggamot ng SUD, pumunta sa: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Maaaring makipag-usap nang pribado ang mga menor de edad sa isang kinatawan tungkol sa kanilang mga alalahaning pangkalusugan sa pamamagitan ng pagtawag sa 24/7 na nurse line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).

Puwede niyo ring hilingin na makakuha ng pribadong impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available. Puwede mo itong ipadala sa iyo sa ibang lokasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Mga serbisyo ng sensitibong pangangalaga ng nasa hustong gulang

Kung kayo ay isang nasa hustong gulang na 18 taong gulang o mas matanda pa, hindi ninyo kailangang pumunta sa inyong PCP para sa partikular na sensitibo o pribadong pangangalaga. Maaari kayong pumili ng kahit sinong doktor o kahit anong klinika para sa mga ganitong uri ng pangangalaga:

- Pagpapalano ng pamilya at pagkontrol sa pagbubuntis. Para sa mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang at mas matanda pa, kasama sa mga serbisyong ito ang sterilization.
- Pagsusuri at pagpapayo para sa pagbubuntis at iba pang mga serbisyong nauugnay sa pagbubuntis
- Pag-iwas at pagsusuri para sa HIV/AIDS
- Pag-iwas, pagsusuri, at paggamot ng mga sekswal na naipapasang impeksyon
- Pangangalaga para sa sekswal na pag-atake
- Mga outpatient na serbisyo sa pagpapalaglag

Para sa sensitibong pangangalaga, ang doktor o klinika ay hindi kailangang nasa network ng Blue Shield Promise. Maaari ninyong piliing pumunta sa sinumang provider ng Medi-Cal para sa mga serbisyong ito nang walang rekomendasyon o paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Kung nakatanggap kayo ng pangangalagang hindi nakalista dito bilang sensitibong pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider, maaaring kakailanganin ninyong bayaran ito.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng doktor o klinika para sa mga serbisyong ito, o tulong sa pagpunta sa mga serbisyong ito (kabilang ang transportasyon), tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O tumawag sa 24/7 na nurse line sa 1-800-609-4166 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hindi magbibigay ang Blue Shield Promise ng impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyo ng sensitibong pangangalaga sa inyong policyholder ng plano ng Blue Shield Promise o pangunahing subscriber, o sa sinumang enrollee ng Blue Shield Promise, nang walang nakasulat na pahintulot ninyo. Maaari kayong makakuha ng pribadong impormasyon tungkol sa inyong mga serbisyong medikal sa isang partikular na form o format, kung available, at ipadala ito sa inyo sa ibang lokasyon. Upang malaman ang higit pa tungkol sa kung paano humingi ng mga kumpidensyal na komunikasyon na may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado" sa Kabanata 7 ng handbook na ito.

Pagtutol hinggil sa moralidad

Ang ilang provider ay mayroong pagtutol hinggil sa moralidad sa ilang saklaw na serbisyo. Mayroon silang karapatang **hindi** ialok ang ilang saklaw na serbisyo kung hindi sila sumasang-ayon batay sa moralidad sa mga serbisyong ito. Available pa rin ang mga serbisyong ito sa inyo mula sa isa pang provider. Kung ang inyong provider ay may pagtutol hinggil sa moralidad, tutulungan niya kayong maghanap ng isa pang provider para sa mga kinakailangang serbisyo. Maaari rin kayong matulungan ng Blue Shield Promise na makahanap ng provider.

Ang ilang mga ospital at provider ay hindi nagbibigay ng isa o higit pa sa mga serbisyong ito kahit na sila ay sakop ng Medi-Cal:

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

Upang matiyak na pumili kayo ng tagapagbigay na maaaring makapagbigay sa inyo ng pangangalaga na kailangan ninyo at ng inyong pamilya, tawagan ang doktor, grupong medikal, independent practice association, o klinika na nais ninyo. Tanungin kung posible at ibigay ng tagapagbigay ang mga serbisyong kailangan mo. O tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Available ang mga serbisyong ito sa iyo. Sisiguraduhin ng Blue Shield Promise na kayo at ang inyong mga miyembro ng pamilya ay makakagamit ng mga provider (mga doktor, ospital, klinika) na makapagbibigay sa inyo ng pangangalagang kailangan ninyo. Kung



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

mayroon kayong mga tanong o kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng provider, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Agarang pangangalaga

Hindi para sa emergency o nakamamatay na kundisyon ang agarang pangangalaga. Ito ay para sa mga serbisyong kailangan ninyo upang makaiwas sa malubhang pinsala sa inyong kalusugan na dulot ng biglaang karamdaman, pinsala, o kumplikasyon ng kundisyong mayroon kayo. Karamihan sa mga appointment sa agarang pangangalaga ay hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung hihiling ka ng appointment sa agarang pangangalaga, makakakuha ka ng appointment sa loob ng 48 oras. Kung ang mga serbisyo sa agarang pangangalaga na kailangan ninyo ay nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot), makakakuha kayo ng appointment sa loob ng 96 na oras mula sa inyong kahilingan.

Para sa agarang pangangalaga, tumawag sa inyong PCP. Kung hindi ninyo matawagan ang inyong PCP, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711) upang malaman ang antas ng pangangalaga na pinakamainam para sa inyo.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar, pumunta sa pinakamalapit na pasilidad ng agarang pangangalaga.

Ang mga kinakailangan sa agarang pangangalaga ay maaaring:

- Sipon
- Pamamaga ng lalamunan
- Lagnat
- Pananakit sa tainga
- Namagang kalamnan
- Mga serbisyo sa maternity

Kapag nasa loob kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise at kailangan ninyo ng agarang pangangalaga, dapat ninyong kunin ang mga serbisyo ng agarang pangangalaga mula sa isang nasa network na provider. Hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa agarang pangangalaga mula sa mga nasa network na provider sa loob ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise. Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahanap ng provider ng agarang pangangalaga na



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

nasa network, tumawag sa 1-800-605-2556, (TTY 711) o pumunta sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Kung nasa labas kayo ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, ngunit nasa loob ng Estados Unidos, hindi ninyo kailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) upang makakuha ng agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo. Pumunta sa pinakamalapit na pasilidad para sa agarang pangangalaga.

Ang Medi-Cal ay hindi sumasaklaw sa mga serbisyo ng agarang pangangalaga sa labas ng Estados Unidos. Kung kayo ay naglalakbay sa labas ng United States at nangangailangan kayo ng agarang pangangalaga, hindi namin sasaklawin ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng agarang pangangalaga sa kalusugan ng isip o mga serbisyo sa problema sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot, tawagan ang programa sa kalusugan ng isip o problema sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot sa inyong county, o ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556, TTY 711. Tawagan ang programa sa kalusugan ng isip o problema sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot sa inyong county o ang inyong Blue Shield Promise Behavioral Health Plan anumang oras, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Upang mahanap ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa:

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

Kung makakakuha kayo ng mga gamot bilang bahagi ng inyong saklaw na pagbisita sa agarang pangangalaga, habang nandiyan kayo, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga ito bilang bahagi ng inyong saklaw na pagbisita. Kung bibigyan kayo ng inyong provider ng agarang pangangalaga ng reseta na kailangan ninyong dalhin sa isang pharmacy, magpapasiya ang Medi-Cal Rx kung sasaklawin ito. Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin ang "Mga inireresetang gamot na saklaw ng Medi-Cal Rx" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Pang-emergency na pangangalaga

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Sa loob ng Estados Unidos (kabilang ang mga teritoryo tulad ng American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, o United States Virgin Islands), may karapatan kayong gamitin ang anumang ospital o iba pang setting para sa pang-emergency na pangangalaga.

Kung nasa labas kayo ng Estados Unidos, ang pangangalagang pang-emergency na pangangalaga lamang na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada at Mexico ang saklaw. Hindi sinasaklaw ang pang-emergency na pangangalaga at iba pang pangangalaga sa iba pang bansa.

Ang pang-emergency na pangangalaga ay para sa mga nakamamatay na kundisyong medikal. Ang pangangalagang ito ay para sa isang karamdaman o pinsala na maaaring asahan ng isang maingat (makatwiran) na ordinaryong tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na may karaniwang kaalaman sa kalusugan at gamot na, kung hindi kayo kaagad makakakuha ng pangangalaga, ay maaaring malagay ang inyong kalusugan (o kalusugan ng inyong hindi pa isinisilang na sanggol) sa malubhang panganib. Kabilang dito ang panganib ng malubhang pinsala sa inyong mga function ng katawan, mga organ ng katawan o mga bahagi ng katawan. Ang mga halimbawa ay maaaring kabilang, ngunit hindi limitado sa:

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

Huwag pumunta sa ER para sa karaniwang pangangalaga o pangangalagang hindi agarang kinakailangan. Dapat ninyong kunin ang karaniwang pangangalaga mula sa inyong PCP, na pinakamahusay na nakakakilala sa inyo. Hindi ninyo kailangang magtanong sa inyong PCP o sa Blue Shield Promise bago kayo pumunta sa ER. Gayunpaman, kung hindi kayo sigurado kung isang emergency ang inyong kundisyong medikal, tawagan ang inyong PCP. Maaari rin ninyong tawagan ang 24/7 na Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise sa 1-800-609-4166 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise, pumunta sa pinakamalapit na ER kahit na wala ito sa network ng Blue Shield Promise. Kung pupunta kayo sa isang ER, hilingin sa kanilang tawagan ang Blue Shield Promise. Kayo o ang ospital kung saan kayo na-admit ay dapat tumawag sa Blue Shield Promise sa loob ng 24 na oras pagkatapos ninyong makakuha ng pang-emergency na pangangalaga. Kung naglalakbay kayo sa labas ng Estados Unidos maliban sa Canada o Mexico at kailangan ninyo ng pang-emergency na pangangalaga, **hindi** sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong pangangalaga.

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na transportasyon, tumawag sa **911**.

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

Kung kayo o ang isang taong kilala ninyo ay nasa krisis, mangyaring makipag-ugnayan sa **988** Suicide at Crisis Lifeline: **Tumawag o mag-text sa 988 o mag-chat online sa 988lifeline.org/chat**. Nag-aalok ang **988** Suicide at Crisis Lifeline ng libre at kumpidensyal na suporta para sa sinumang nasa krisis. Kasama rito ang mga taong nasa emosyonal na pagkabalisa at ang mga nangangailangan ng suporta para sa isang krisis sa pagpapakamatay, kalusugan ng isip, at/o paggamit ng droga.

Tandaan: Huwag tumawag sa **911** maliban kung makatwirang naniniwala kayong mayroon kayong medikal na emergency. Kumuha lang ng pang-emergency na pangangalaga para sa isang emergency, hindi para sa karaniwang pangangalaga o hindi malalang karamdaman tulad ng sipon o pananakit ng lalamunan. Kung isa itong emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency room o ospital.

Ang Blue Shield Promise Nurse Advice Line ay nagbibigay sa inyo ng libreng impormasyong medikal at payo nang 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa buong taon. Tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Nurse Advice Line

Puwedeng magbigay sa inyo ang Nurse Advice Line ng Blue Shield Promise ng libreng impormasyong medikal at payo nang 24 na oras sa isang araw, araw-araw sa buong taon. Tumawag sa 1-800-609-4166 (TTY 711) upang:

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

Ang Nurse Advice Line ay **hindi** makakatulong sa mga appointment sa klinika o pagpunan muli ng gamot. Tumawag sa tanggapan ng inyong provider kung kailangan ninyo ng tulong sa mga ito.

Nakalista ang numero ng inyong Nurse Advice Line sa inyong ID card ng planong pangkalusugan. Nagbibigay ang Nurse Advice Line ng mga serbisyo ng interpreter.

Mga paunang direktiba sa pangangalagang pangkalusugan

Ang paunang direktiba sa pangangalagang pangkalusugan, o paunang direktiba, ay isang legal na form. Puwede ninyong ilista sa form ang pangangalagang pangkalusugan na gusto ninyo kung sakaling hindi kayo makapagsalita o gumawa ng mga desisyon sa ibang pagkakataon. Maaari rin ninyong ilista kung anong pangangalagang pangkalusugan ang **hindi** ninyo gusto. Maaari ninyong pangalanan ang isang tao, gaya ng isang asawa, na magpasya para sa inyong pangangalagang pangkalusugan kung hindi kayo makakapagpasya.

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

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

Upang matuto pa, maaari ninyong tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556.

Donasyon ng organ at tissue

Makakatulong kayong makapagligtas ng mga buhay sa pamamagitan ng pagiging isang donor ng organ o tissue. Kung kayo ay nasa pagitan ng 15 at 18 taong gulang, maaari kayong maging isang donor gamit ang nakasulat na pahintulot ng inyong magulang o tagapangalaga. Maaaring kayong magbago ng inyong isip tungkol sa pagiging isang donor ng organ anumang oras. Kung nais ninyong malaman ang higit pa tungkol sa donasyon ng organ o tissue, kausapin ang inyong PCP. Maaari rin kayong pumunta sa website ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng Estados Unidos sa www.organdonor.gov.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

4. Mga benepisyo at mga serbisyo sa komunidad

Anong mga benepisyo at serbisyo ang sinasaklaw ng inyong planong pangkalusugan

Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga benepisyo at serbisyong saklaw ng Blue Shield Promise. Libre ang inyong mga saklaw na serbisyo hangga't ang mga ito ay medikal na kinakailangan at ibinibigay ng nasa network na provider ng Blue Shield Promise. Dapat kayong humingi sa Blue Shield Promise ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kung wala sa network ang pangangalaga maliban sa ilang mga sensitibong serbisyo, pangangalagang pang-emergency, at agarang pangangalaga sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise. Maaaring saklawin ng inyong planong pangkalusugan ang mga serbisyong medikal na kinakailangan mula sa isang wala sa network na provider, ngunit dapat ninyong tanungin ang Blue Shield Promise para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para rito.

Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay makatuwiran at kinakailangan upang maprotektahan ang inyong buhay, mapigilan na magkaroon kayo ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng isang na-diagnose na sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang medikal na kinakailangan upang maayos o makatulong sa pisikal na sakit o sakit sa pag-iisip o kundisyon. Para malaman ang higit pa tungkol sa inyong mga saklaw na serbisyo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang ay makakakuha ng mga karagdagang benepisyo at serbisyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang Kabanata 5, "Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan" sa handbook na ito.

Nakalista sa ibaba ang ilan sa mga karaniwang benepisyo sa kalusugan at serbisyong inaalok ng Blue Shield Promise. Ang mga benepisyo at serbisyong may star (*) ay nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

- Acupuncture*
- Mga acute (pansamantalang paggamot) na therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay
- Pagsusuri at iniksyon para sa allergy
- Mga serbisyo ng ambulansya para sa isang emergency
- Mga serbisyo ng anesthesiologist
- Pag-iwas sa hika
- Audiology*
- Mga pangunahing serbisyo sa pamamahala ng pangangalaga
- Paggagamot para sa kalusugan ng pag-uugali*
- Pagsusuri ng biomarker*
- Cardiac na rehabilitasyon
- Mga chiropractic service*
- Chemotherapy at Radiation therapy
- Mga pagtatasa sa cognitive na kalusugan
- Mga serbisyo ng Manggagawang Pangkalusugan sa Komunidad (Community Health Worker, CHW)
- Mga Suporta sa Komunidad
- Mga serbisyo ng Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (Complex Care Management, CCM)
- Mga serbisyo sa ngipin - limitado (isinagawa ng medikal na propesyonal/PCP sa isang medikal na tanggapan), o para sa dental general anesthesia/malalim na sedation *hindi* isinasagawa ng isang provider para sa ngipin)*
- Mga serbisyo ng dialysis/hemodialysis
- Mga Serbisyo ng Doula
- Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)*
- Mga Dyadic na serbisyo
- Mga pagpapatingin sa emergency room
- Mga serbisyo ng Pinahusay na Pamamahala sa Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM)
- Enteral at parenteral na nutrisyon*
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya (maaari kayong pumunta sa isang wala sa network na provider)
- Pangangalaga na nagpapatibay ng kasarian
- Mga serbisyo at device para sa habilitasyon*
- Mga hearing aid
- Pangangalaga ng kalusugan sa bahay*
- Pangangalaga sa hospice*
- Mga pagpapabakuna (mga iniksyon)
- Inpatient na medikal at pang-operasyong pangangalaga*
- Pasilidad ng intermediate na pangangalaga para sa mga serbisyo sa may kapansanan sa pag-unlad
- Laboratoryo at radiology*
- Mga pangmatagalang therapy at serbisyo sa kalusugan sa bahay*



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

4 | Mga benepisyo at serbisyo

- Mga pangmatagalang serbisyo at suporta
- Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol
- Paggamot sa kalusugan ng isip
- Occupational therapy*
- Transplant ng organ at bone marrow*
- Orthotics/prostheses*
- Mga supply ng ostomy at urology
- Mga outpatient na serbisyo sa ospital
- Mga serbisyong outpatient para sa kalusugan ng isip
- Outpatient na operasyon*
- Palliative na pangangalaga*
- Mga pagbisita sa PCP
- Mga serbisyo para sa mga bata
- Physical therapy*
- Mga serbisyo sa podiatry*
- Rehabilitasyon sa baga
- Mabilis na Buong Pagkakasunud-sunod ng Genome
- Mga serbisyo ng rehabilitasyon at device*
- Mga serbisyo ng sanay na pag-aalaga, kabilang ang mga subacute na serbisyo
- Mga pagbisita sa espesyalista
- Speech therapy*
- Mga serbisyo ng street medicine
- Paggamot sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot
- Mga surgical na serbisyo
- Telemedicine/Telehealth
- Mga serbisyo para sa transgender*
- Mga serbisyo ng paglilipat ng pangangalaga
- Agarang pangangalaga
- Mga serbisyo para sa paningin*
- Mga serbisyo para sa kalusugan ng kababaihan

Ang mga kahulugan at paglalarawan ng mga saklaw na serbisyo ay nasa Kabanata 8, "Mahahalagang numero at mga salita na dapat malaman" sa handbook na ito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

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

Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, ang isang serbisyo ay medikal na kinakailangan kung kinakailangan ito upang itama o mapabuti ang mga depekto at mga pisikal na sakit at sakit sa pag-iisip o kundisyon sa ilalim ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen (kilala rin bilang benepisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Kabilang dito ang pangangalaga na kinakailangan upang ayusin o makatulong na mapawi ang pisikal na sakit o sakit sa pag-iisip o kundisyon o mapanatili ang kundisyon ng miyembro upang maiwasan itong lumala.

Hindi kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang:

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

Nakikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang mga serbisyong iyon ay saklaw ng isa pang programa at hindi ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang mga saklaw na serbisyong makatwiran at kinakailangan upang:

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

Para sa mga miyembrong mas bata sa 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ang lahat ng saklaw na serbisyong nakalista sa itaas kasama ang anumang iba pang kinakailangang pangangalagang pangkalusugan, screening, pagbabakuna, mga serbisyong diagnostic, paggamot, at iba pang mga hakbang upang itama o mapabuti ang mga depekto at pisikal na sakit at sakit sa pag-iisip o kundisyon, na hinihiling ng benepisyo ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen. Ang benepisyong ito ay kilala bilang benepisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Nagbibigay ang Medi-Cal for Kids and Teens ng mga serbisyo sa pag-iwas, diagnostic, at paggamot para sa mga naka-enroll na sanggol, anak, at kabataang wala pang 21 taong gulang. Sumasaklaw ang Medi-Cal for Kids and Teens ng mas maraming serbisyo kaysa sa mga serbisyong inaalok sa mga nasa hustong gulang. Ito ay idinisenyo upang matiyak na ang mga bata ay makakuha ng maagang pagtuklas at pag-aalaga upang maiwasan o masuri at gamutin ang mga problema sa kalusugan sa lalong madaling panahon. Ang layunin ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen ay upang matiyak na nakukuha ng bawat bata ang pangangalagang pangkalusugan na kailangan nila kapag kailangan nila ito – ang tamang pangangalaga sa tamang bata sa tamang oras sa tamang lugar.

Makikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang programa upang matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng medikal na kinakailangang serbisyo, kahit na ang mga serbisyong iyon ay saklaw ng isa pang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Basahin ang “Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal” sa huling bahagi ng kabanatang ito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga benepisyo ng Medi-Cal na saklaw ng Blue Shield Promise

Mga serbisyo sa outpatient (ambulatory)

Mga pagpapabakuna ng nasa hustong gulang (mga iniksyon)

Makakakuha kayo ng mga bakunang para sa hustong gulang (mga iniksyon) mula sa nasa network na provider nang walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot) kapag ang mga ito ay preventive na serbisyo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na inirerekumenda ng Tagapayong Komite para sa Mga Kasanayan sa Pagbabakuna (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) ng Centers for Disease Control and Prevention (CDC) bilang mga preventive na serbisyo, kasama ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na kailangan ninyo kapag naglalakbay kayo.

Maaari rin kayong makakuha ng ilang mga serbisyong imyunisasyon (iniksyon) ng hustong gulang mula sa isang botika sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx. Upang malaman ang higit pa tungkol sa Medi-Cal Rx, basahin ang "Iba pang mga programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Pangangalaga sa allergy

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

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng anesthesia na medikal na kinakailangan kapag kukuha kayo ng pangangalagang outpatient. Maaaring kabilang dito ang anesthesia para sa mga dental na pamamaraan kapag ibinigay ng isang anesthesiologist na maaaring mangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga chiropractic service

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga chiropractic service, na limitado sa paggamot ng spine sa pamamagitan ng manual manipulation. Ang mga chiropractic service ay limitado sa maximum na dalawang serbisyo bawat buwan. Hindi nalalapat



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring paunang aprubahan ng Blue Shield Promise ang iba pang serbisyo bilang medikal na kinakailangan.

Ang mga miyembrong ito ay kwalipikado para sa mga chiropractic service:

- Mga batang wala pang 21 taong gulang
- Ang mga buntis na tao hanggang sa katapusan ng buwan na kinabibilangan ng 60-araw pagkatapos ng pagbubuntis
- Mga residente sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga, pasilidad ng intermediate na pag-aalaga, o pasilidad ng subacute na pag-aalaga
- Lahat ng miyembro kapag ang mga serbisyo ay ibinibigay sa mga departamento ng outpatient ng ospital ng county, mga klinika ng outpatient, mga Pederal na Kwalipikadong Health Center (Federally Qualified Health Center, FQHC), o mga Rural na Health Clinic (Rural Health Clinic, RHC) sa network ng Blue Shield Promise. Hindi lahat ng FQHC, RHC, o ospital ng county ay nag-aalok ng outpatient na mga chiropractic service.

Mga pagtatasa ng cognitive na kalusugan

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang taunang pagtatasa ng cognitive na kalusugan para sa mga miyembrong 65 taong gulang o mas matanda pa na hindi kwalipikado para sa katulad na pagtatasa bilang bahagi ng taunang pagbisita sa kagalingan sa ilalim ng programa ng Medicare. Hinahanap ng pagtatasa ng cognitive na kalusugan ang mga palatandaan ng Alzheimer's disease o dementia.

Mga serbisyo ng Manggagawang Pangkalusugan sa Komunidad (Community Health Worker, CHW)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng CHW para sa mga indibidwal kapag inirerekumenda ng doktor o iba pang lisensyadong practitioner upang maiwasan ang sakit, kapansanan, at iba pang mga kundisyon sa kalusugan o kanilang pag-unlad; pahabain ang buhay; at itaguyod ang pisikal at mental na kalusugan at kahusayan. Ang mga serbisyo ng CHW ay walang limitasyon sa lokasyon ng serbisyo at maaaring makatanggap ang mga miyembro ng mga serbisyo sa mga lugar na tulad ng emergency room. Maaaring kabilang sa mga serbisyo ang:

- Edukasyon sa kalusugan at indibidwal na suporta o adbokasiya, kabilang ang pagkontrol at pag-iwas sa mga hindi gumagaling o nakakahawang sakit; pag-uugali, perinatal, at mga kundisyon sa kalusugan sa bibig; at pag-iwas sa karahasan o pinsala



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Pag-promote at pagtuturo sa kalusugan, kabilang ang pagtatakda ng layunin at paglikha ng mga plano ng pagkilos upang matugunan ang pag-iwas at pamamahala sa sakit
- Pag-navigate sa kalusugan, kabilang ang pagbibigay ng impormasyon, pagsasanay, at suporta upang makatulong na makakuha ng pangangalagang pangkalusugan at mga mapagkukunan sa komunidad
- Mga serbisyo sa screening at pagtatasa na hindi nangangailangan ng lisensya, at tumutulong na ikonekta ang isang miyembro sa mga serbisyo upang mapabuti ang kanilang kalusugan

Available ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan ng CHW sa mga miyembro na nakakatugon sa alinman sa mga sumusunod na sitwasyon na tinukoy ng isang lisensyadong practitioner:

- Ang miyembro ay malubhang nasugatan dahil sa karahasan sa komunidad.
- Ang miyembro ay nasa malubhang panganib na makaranas ng marahas na pinsala na dulot ng karahasan sa komunidad.
- Nakaranas ang miyembro ng talamak na pagkakalantad sa karahasan sa komunidad.

Ang mga serbisyo sa pag-iwas sa karahasan ng CHW ay partikular sa karahasan sa komunidad (hal., karahasan sa gang). Maaaring ibigay ang mga serbisyo ng CHW sa mga miyembro para sa karahasan sa tahanan/indibidwal sa pamamagitan ng iba pang mga daanan na may pagsasanay/karanasan na partikular sa mga pangangailangang iyon.

Mga serbisyo sa dialysis at hemodialysis

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga dialysis na paggamot. Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng hemodialysis (dialysis para sa hindi gumagaling na sakit) kung magsusumite ang inyong doktor ng kahilingan at inaaprubahan ito ng Blue Shield Promise.

Hindi kasama sa saklaw ng Medi-Cal ang:

- Pagkakumportable, kaginhawahan, o marangyang kagamitan, supply, at tampok
- Mga hindi medikal na item, tulad ng mga generator o accessory upang gumawa ng home dialysis equipment na madadala para sa paglalakbay



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga Serbisyo ng Doula

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng doula na ibinibigay ng mga nasa network na provider ng doula sa panahon ng pagbubuntis ng isang miyembro; sa panahon ng labor at panganganak, kabilang ang stillbirth, pagkalaglag, at pagpapalaglag; at sa loob ng isang taon ng katapusan ng pagbubuntis ng isang miyembro. Hindi sinasaklaw ng Medi-Cal ang lahat ng serbisyo ng doula. Hindi kasama sa mga serbisyo ng doula ang pagtukoy ng mga kondisyong medikal, pagbibigay ng medikal na payo, o anumang uri ng klinikal na pagtatasa, pagsusuri, o pamamaraan. Ang mga sumusunod na serbisyo ng Medi-Cal ay hindi bahagi ng benepisyo ng doula:

- Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali
- Pagsarado ng tiyan pagkatapos ng cesarean section sa pamamagitan ng isang clinician
- Pagsasaayos ng klinikal na kaso
- Mga klase ng grupo ng edukasyon sa panganganak
- Komprehensibong edukasyon sa kalusugan, kabilang ang oryentasyon, pagtatasa, at pagpapalano (Mga komprehensibong serbisyo sa programa ng Perinatal na Serbisyo)
- Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na may kaugnayan sa pagbubuntis, panganganak, at panahon ng postpartum
- Hypnotherapy (hindi espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (NSMHS))
- Konsultasyon sa pagpapasuso, mga klase ng grupo, at mga supply
- Mga serbisyong Medikal na Kinakailangan na Mga Suporta sa Komunidad
- Mga serbisyo sa nutrisyon (pagtatasa, pagpapayo, at pag-unlad ng plano sa pangangalaga)
- Transportasyon

Kung kailangan ng miyembro o gusto ng doula o mga serbisyong nauugnay sa pagbubuntis na **hindi** sinasaklaw, maaaring humiling ng pangangalaga ang miyembro o doula. Tawagan ang PCP ng miyembro o ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise.

Ang mga provider ng doula ay mga manggagawa sa pagpapa-anak na nagbibigay ng edukasyon sa kalusugan, pagtataguyod, at pisikal, emosyonal, at hindi medikal na suporta para sa mga buntis at postpartum na babae bago, sa panahon, at pagkatapos ng panganganak, kabilang ang suporta sa panahon ng stillbirth, pagkalaglag, at pagpapalaglag.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang sinumang miyembrong buntis o kapapanganak lang ay maaaring makatanggap ng mga sumusunod na serbisyo mula sa isang nasa network na provider ng doula:

- Isang paunang pagbisita
- Hanggang sa walong karagdagang pagbisita na maaaring kumbinasyon ng mga pagbisita bago manganak (prenatal) at pagkatapos manganak (postpartum)
- Suporta sa panahon ng labor at panganganak (kabilang ang labor at panganganak na nagreresulta sa isang stillbirth), pagpapalaglag o pagkalaglag
- Hanggang sa dalawang pinahabang tatlong oras na postpartum na pagbisita pagkatapos ng pagbubuntis

Maaaring makatanggap ang mga miyembro ng hanggang siyam na karagdagang pagbisita pagkatapos ng panganganak na may karagdagang nakasulat na rekomendasyon mula sa isang doktor o iba pang lisensyadong practitioner.

Ang sinumang miyembrong buntis o kapapanganak lang na nais ng mga serbisyo ng doula ay maaaring makahanap ng doula sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Dapat makipag-coordinate ang Blue Shield Promise para sa access sa labas ng network ng mga serbisyo ng doula para sa mga miyembro kung hindi available ang nasa network na provider ng doula.

Mga Dyadic na serbisyo

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang Dyadic na Kalusugan ng Pag-uugali (Dyadic Behavioral Health, DBH) na serbisyo ng pangangalaga para sa mga miyembro at kanilang mga caregiver. Ang dyad ay isang batang edad 0 hanggang 20 at ang kanilang mga magulang o caregiver. Sinisilbihan ng dyadic na pangangalaga ang mga magulang o caregiver at bata nang sama-sama. Target nito ang kagalingan ng pamilya upang suportahan ang malusog na pag-unlad ng bata at kalusugan ng isip.

Kasama sa mga serbisyo ng dyadic na pangangalaga ang:

- Mga pagbisita habang walang sakit ang bata ng DBH
- Dyadic na kumprehensibong Mga Suporta sa Komunidad na mga serbisyo
- Dyadic psycho-educational na mga serbisyo
- Dyadic na magulang o caregiver na mga serbisyo
- Dyadic na pagsasanay sa pamilya, at
- Pagpapayo para sa paglaki ng bata, at mga serbisyo sa kalusugan ng isip ng ina



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Outpatient na operasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient na operasyon. Para sa ilang mga pamamaraan, kakailanganin ninyong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago makatanggap ng mga serbisyong iyon. Ang mga diagnostic na pamamaraan at ilang mga outpatient na medikal o dental na pamamaraan ay itinuturing na elective. Dapat kayong kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Mga serbisyo ng doktor

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

Mga serbisyo sa podiatry (paa)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng podiatry na medikal na kinakailangan para sa pagsusuri at medikal, pang-operasyon, mekanikal, pangmanipula, at elektrikal na paggamot ng paa ng tao. Kabilang dito ang paggamot para sa bukung-bukong at para sa mga tendon na konektado sa paa. Kasama rin dito ang hindi kirurhikong paggamot ng mga kalamnan at tendon ng binti na kumokontrol sa mga pag-andar ng paa.

Mga therapy sa paggamot

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

- Chemotherapy
- Radiation therapy

Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol

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

- Paghahatid sa isang birthing center, bahay, o ospital batay sa kung ano ang mas gusto ng miyembro at kung ano ang pinakamahusay na medikal para sa kanila.
- Mga breast pump at supply
- Edukasyon at tulong sa pagpapasuso
- Pagsasaayos ng pangangalaga
- Pagpapayo
- Pagsusuri ng mga genetic disorder ng fetus at pagpapayo



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga Serbisyo ng Doula
- Mga serbisyo sa maternal na kalusugan ng isip
- Pangangalaga sa bagong silang
- Edukasyon sa nutrisyon
- Mga serbisyo sa edukasyon sa kalusugan na may kaugnayan sa pagbubuntis
- Pangangalaga bago manganak, panganganak, at pagkatapos manganak mula sa isang certified nurse midwife (CNM), licensed midwife (LM) o doktor, batay sa mas gusto ng miyembro at kung ano ang medikal na pinakamahasay para sa kanila
- Mga pagtatasa ng sosyal na kalusugan at kalusugan ng isip at mga rekomendasyon
- Vitamin at mga mineral na supplement

Ang bawat miyembrong buntis at kapapanganak lang ay maaaring makatanggap ng lahat ng mga serbisyo sa itaas. Maaaring makipag-ugnayan ang mga miyembro sa 1-800-605-2556 (TTY 711) para sa tulong sa pagkuha ng mga serbisyo.

Pinahabang saklaw pagkatapos manganak

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang full-scope na saklaw para sa hanggang 12 buwan pagkatapos ng pagbubuntis anuman ang mga pagbabago sa kita, o kung paano natatapos ang pagbubuntis.

Mga serbisyo sa telehealth

Ang telehealth ay isang paraan ng pagkuha ng mga serbisyo nang hindi pumupunta sa pisikal na lokasyon kung nasaan ang inyong provider. Maaaring kasangkot sa Telehealth ang pagkakaroon ng live na pag-uusap sa inyong provider sa pamamagitan ng telepono, video, o iba pang paraan. O kaya, maaaring bahagi rin ng telehealth ang pagbabahagi ng impormasyon sa inyong provider ang telehealth nang walang live na pag-uusap. Maaari kayong makakuha ng maraming serbisyo sa pamamagitan ng telehealth.

Maaaring hindi available ang telehealth para sa lahat ng saklaw na serbisyo. Maaari kayong makipag-ugnayan sa inyong provider upang malaman kung aling mga serbisyo ang maaari ninyong makuha sa pamamagitan ng telehealth. Mahalagang sumasang-ayon kayp at ang inyong provider na ang paggamit ng telehealth para sa isang serbisyo ay angkop para sa inyo. May karapatan kayo sa mga serbisyong personal. Hindi ninyo kailangang gumamit ng telehealth kahit na sumasang-ayon ang inyong provider na angkop ito para sa inyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga serbisyo sa kalusugan ng isip

Mga serbisyong outpatient para sa kalusugan ng isip

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

Ang inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip ay maaaring magbigay ng rekomendasyon para sa higit pang screening ng kalusugan ng isip sa isang espesyalista sa network ng Blue Shield Promise upang magpasya sa antas ng pangangalaga na kailangan ninyo. Kung ang inyong mga resulta sa screening ay napag-alamang kayo ay banayad o di-gaanong may kapansanan dahil sa isang kondisyon ng kalusugan ng isip, ang Blue Shield Promise ay maaaring magbigay ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip para sa inyo. Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo sa kalusugan ng isip gaya ng:

- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal at grupo (psychotherapy)
- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kundisyon ng kalusugan ng isip
- Pagpapaunlad ng mga cognitive na kasanayan upang mapahusay ang atensyon, memorya, at paglutas ng problema
- Mga serbisyong outpatient para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Mga serbisyo sa laboratoryong outpatient
- Mga gamot na outpatient na hindi pa sakop sa ilalim ng Listahan ng Mga Gamot na nasa Kontrata ng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), mga supply at suplemento
- Psychiatric na konsultasyon
- Family therapy na kinabibilangan ng hindi bababa sa dalawang miyembro ng pamilya. Kabilang sa mga halimbawa ng family therapy ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Psychotherapy ng bata at magulang (edad 0 hanggang 5)
 - Interactive therapy ng bata at magulang (edad 2 hanggang 12)
 - Cognitive-behavioral therapy ng mag-asawa (mga nasa hustong gulang)

Para sa tulong sa paghahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na ibinibigay ng Blue Shield Promise, maaari kayong tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Kung ang paggamot na kailangan ninyo para sa isang karamdaman sa kalusugan ng isip ay hindi available sa network ng Blue Shield Promise o ang inyong PCP o provider ng kalusugan ng isip ay hindi makapagbibigay ng pangangalaga na kailangan ninyo sa oras na nakalista sa itaas sa "Napapanahong pag-access sa pangangalaga," sasaklawin ng Blue Shield Promise at tutulungan kayong makakuha ng mga serbisyo na wala sa network.

Kung ang inyong screening sa kalusugan ng isip ay nagpapakita na maaari kayong magkaroon ng mas mataas na antas ng kapansanan at nangangailangan ng mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS), ang inyong PCP o ang inyong tagapagbigay ng kalusugan ng isip ay maaaring sumangguni sa planong pangkalusugan ng isip ng county upang makuha ang pangangalaga na kailangan ninyo. Tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na i-coordinate ang inyong unang appointment sa isang provider ng plano ng kalusugan ng isip ng county upang piliin ang tamang pangangalaga para sa inyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Kung kayo o ang isang taong kilala ninyo ay nasa krisis, makipag-ugnayan sa **988 Suicide at Crisis Lifeline: Tumawag o mag-text sa 988 o mag-chat online sa 988lifeline.org/chat**. Nag-aalok ang **988 Suicide at Crisis Lifeline** ng libre at pribadong tulong. Kahit sino ay makakakuha ng tulong, kabilang ang mga nasa emosyonal na pagkabalisa at ang mga nangangailangan ng suporta para sa isang krisis sa pagpapakamatay, kalusugan ng isip, at/o paggamit ng droga.

Mga serbisyo sa pang-emergency na pangangalaga

Mga serbisyong inpatient at outpatient na kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang lahat ng serbisyong kinakailangan upang gamutin ang medikal na emergency na nangyayari sa Estados Unidos (kabilang ang mga teritoryo tulad ng American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico, o United States Virgin Islands. Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan ng pagpapaospital sa Canada o Mexico.

Ang medikal na emergency ay isang medikal na kundisyong may kasamang matinding pananakit o malalang pinsala. Napakalala ng kundisyon na, kung hindi ito makakakuha ng agarang medikal na atensiyon, maaaring asahan ng isang maingat (makatwiran) at



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

karaniwang tao (hindi isang propesyonal sa pangangalagang pangkalusugan) na magreresulta ito sa alinman sa mga sumusunod:

- Seryosong panganib sa inyong kalusugan
- Malalang pinsala sa mga paggana ng katawan
- Malalang pagpalya ng anumang organo o bahagi ng katawan
- Malubhang panganib sa mga kaso ng isang buntis sa paghilab ng tiyan, nangangahulugang paggawa sa panahon kung kailan mangyayari ang alinman sa mga sumusunod:
 - Walang sapat na oras upang mailipat kayo nang ligtas sa ibang ospital bago ang panganganak
 - Ang paglipat ay maaaring magdulot ng panganib sa inyong kalusugan o kaligtasan o sa hindi pa naisisilang ninyong sanggol

Kung ang isang provider ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng hanggang 72 oras na supply ng isang outpatient na inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong paggamot, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inireresetang gamot bilang bahagi ng inyong saklaw na mga pang-emergency na pangangalaga. Kung ang isang tagapagbigay ng emergency room ng ospital ay nagbibigay sa inyo ng reseta na kailangan ninyong dalhin sa isang botika ng outpatient upang mapunan, saklaw ng Medi-Cal Rx ang resetang iyon.

Kung kailangan ninyo ng pang-emergency na supply ng gamot mula sa isang outpatient na pharmacy habang naglalakbay, responsibilidad ng Medi-Cal Rx ang pagsaklaw sa gamot, at hindi ng Blue Shield Promise. Kung ang pharmacy ay nangangailangan ng tulong sa pagbibigay sa inyo ng pang-emergency na supply ng gamot, hilingin sa kanila na tawagan ang Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273.

Mga pang-emergency na serbisyo sa transportasyon

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng ambulansya upang matulungan kayong makapunta sa pinakamalapit na lugar ng pangangalaga sa mga emergency na sitwasyon. Nangangahulugan ito na sapat na malala ang inyong kundisyon kung saan maaaring malagay sa panganib ang inyong kalusugan o buhay gamit ang iba pang mga paraan ng pagpunta sa isang lugar ng pangangalaga. Walang serbisyong sinasaklaw sa labas ng Estados Unidos maliban sa pang-emergency na pangangalaga na nangangailangan sa inyong nasa ospital sa Canada o Mexico. Kung makakakuha kayo ng mga serbisyong pang-emergency na ambulansya sa Canada o Mexico at hindi kayo naospital sa panahon ng pangangalagang iyon, hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise ang inyong mga serbisyo sa ambulansya..



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Pangangalaga sa hospice at palliative na pangangalaga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pangangalaga sa hospice at palliative na pangangalaga para sa mga bata at nasa hustong gulang, na nakakatulong sa pagbabawas ng pisikal, emosyonal, panlipunan, at espirital na paghihirap. Ang nasa hustong gulang na 21 taong gulang o mas matanda pa ay maaaring hindi makakuha ng pangangalaga sa hospice at mga serbisyo ng curative (healing) na pangangalaga nang sabay-sabay.

Pangangalaga sa hospice

Ang hospice care ay isang benepisyo para sa mga miyembrong may sakit na walang lunas. Kinakailangan sa pangangalaga sa hospice na ang miyembro ay may anim na buwan o mas maikli pa na inaasahang tagal ng buhay. Isa itong interbensyon na pangunahing nakatuon sa pagkontrol sa pananakit at sintomas, sa halip na sa lunas upang mapahaba ang buhay.

Kasama sa pangangalaga sa hospice ang:

- Mga serbisyo ng pag-aalaga
- Mga pisikal, occupational, at speech na serbisyo
- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga serbisyo ng home health aide at homemaker
- Mga medikal na supply at kagamitan
- Ang ilang mga gamot at mga serbisyong biolohikal (ang ilan ay maaaring available sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx)
- Mga serbisyo sa pagpapayo
- Mga tuloy-tuloy na serbisyo sa pag-aalaga sa loob ng 24 na oras sa panahon ng krisis at kung kinakailangan upang mapanatili sa tahanan ang miyembro may taning ang buhay
 - Inpatient na respite care na hanggang limang magkakasunod na araw sa panahon ng pananatili sa ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, o ng hospice
 - Pansamantalang inpatient care para sa pagkontrol sa pananakit o pamamahala sa sintomas sa isang ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, o ng hospice

Maaaring hilingin ng Blue Shield Promise na kumuha kayo ng pangangalaga sa hospice mula sa isang nasa network na provider maliban kung hindi available sa network ang mga medikal na kinakailangang serbisyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Palliative na pangangalaga

Ang palliative na pangangalaga ay isang pangangalagang nakatuon sa pasyente at pamilya na nagpapahusay ng kalidad ng buhay sa pamamagitan ng pag-agap, pag-iwas, at paggamot sa pagdurusa. Available ang palliative na pangangalaga sa mga bata at nasa hustong gulang na may seryoso o nakamamatay na karamdaman. Hindi nito kinakailangan na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na anim na buwan o mas maikli. Maaaring ibigay ang palliative na pangangalaga kasabay ng panlunas na pangangalaga.

Kasama sa palliative na pangangalaga ang:

- Maagang pagpapalano sa pangangalaga
- Pagtatasa at konsultasyon sa palliative na pangangalaga
- Plano ng pangangalaga kabilang ang lahat ng pinahintulutang palliative at curative care
- Pangkat ng palliative na pangangalaga kabilang ang, ngunit hindi limitado sa:
 - Doktor ng medisina o osteopathy
 - Assistant ng doktor
 - Rehistradong nurse
 - Lisensyadong bokasyonal na nurse o nurse practitioner
 - Social worker
 - Chaplain
- Pagsasaayos ng pangangalaga
- Pamamahala ng pananakit at sintomas
- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip at medikal na serbisyong panlipunan

Hindi maaaring makakuha ang mga nasa hustong gulang na 21 taong gulang o mas matanda pa ng curative na pangangalaga at pangangalaga sa hospice nang magkasabay. Kung nakakakuha kayo ng palliative na pangangalaga at kwalipikado para sa pangangalaga sa hospice, maaari kayong humiling na lumipat sa pangangalaga sa hospice anumang oras.

Pagpapaospital

Mga serbisyo ng anesthesiologist

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ng anesthesiologist sa panahon ng sinasaklaw na pananatili sa ospital. Ang anesthesiologist ay isang provider na may espesyalisasyon sa pagbibigay sa mga



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pasyente ng anesthesia. Ang anesthesia ay isang uri ng gamot na ginagamit sa panahon ng ilang mga medikal o dental pamamaraan.

Mga inpatient na serbisyo sa ospital

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

Mabilis na Buong Pagkakasunud-sunod ng Genome

Ang Rapid Whole Genome Sequencing (RWGS) ay isang saklaw na benepisyo para sa sinumang miyembro ng Medi-Cal na isang taong gulang o mas bata pa at nakakakuha ng mga serbisyo sa ospital ng inpatient sa isang intensive care unit. Kabilang dito ang indibidwal na pagkakasunud-sunod, trio sequencing para sa isang magulang o mga magulang at ang kanilang sanggol, at sobrang bilis na sequencing.

Ang RWGS ay isang bagong paraan upang masuri ang mga kondisyon nang nasa oras upang makaapekto sa pangangalaga ng Intensive Care Unit (ICU) sa mga isang taong gulang na bata o mas bata pa. Kung ang inyong anak ay kwalipikado para sa programa na California Children's Services (CCS), maaaring saklawin ng CCS ang pananatili sa ospital at ang RWGS.

Mga surgical na serbisyo

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

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy:

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

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong rehabilitative at habilitative na inilarawan sa seksyong ito kung natutugunan ang lahat ng sumusunod na kinakailangan:

- Medikal na kinakailangan ang mga serbisyo
- Ang mga serbisyo ay para matugunan ang kundisyon ng kalusugan
- Ang mga serbisyo ay upang matulungan kayong mapanatili, matutuhan, o mapabuti ang mga kasanayan at gumana para sa pang-araw-araw na pamumuhay



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Makukuha ninyo ang mga serbisyo sa isang in-network na pasilidad, maliban na lamang kung nadiskubre ng isang in-network na doktor na medikal na kinakailangan ninyo na tumanggap ng mga serbisyo sa ibang lugar o kaya hindi magagamot ng in-network na pasilidad ang inyong kundisyon sa kalusugan

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong rehabilitative/habilitative na ito:

Acupuncture

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng acupuncture upang maiwasan, baguhin, o mapawi ang pang-unawa ng malubha't patuloy na hindi gumagaling na sakit na dulot ng pangkalahatang kinikilalang medikal na kundisyon.

Ang mga serbisyo ng outpatient acupuncture, na mayroon o walang electric stimulation ng mga karayom, ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Posibleng paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Audiology (pandinig)

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

Mga paggamot ukol sa kalusugan ng pag-uugali

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng paggamot ukol sa kalusugan ng pag-uugali (behavioral health treatment, BHT) para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen na benepisyo. Kasama sa BHT ang mga serbisyo at programa sa paggamot tulad ng inilapat na pagsusuri sa pag-uugali at mga programang interbensyon sa pag-uugali na batay sa katibayan na bumubuo o nagpapanumbalik, sa pinakamataas na lawak na magagawa, sa pag-function ng isang miyembrong wala pang 21 taong gulang.

Ang mga serbisyo ng BHT ay nagtuturo ng mga kasanayan gamit ang pagmamasid sa pag-uugali at pagpapatibay o sa pamamagitan ng pag-udyok na turuan ang bawat



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

hakbang ng isang naka-target na pag-uugali. Ang mga serbisyo ng BHT ay batay sa maaasahang katibayan. Hindi pang-eksperimento ang mga ito. Kasama sa mga halimbawa ng mga serbisyo ng BHT ang mga interbensyon para sa pag-uugali, package ng cognitive na interbensyon para sa pag-uugali, kumprehensibong paggamot sa pag-uugali at applied behavioral analysis.

Dapat na ang mga serbisyo ng BHT ay medikal na kinakailangan, inireseta ng isang lisensyadong doktor o psychologist, inaprubahan ng Blue Shield Promise, at ibinigay sa paraang sumusunod sa inaprubahang plano sa paggamot.

Cardiac na rehabilitasyon

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

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME)

- Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang pagbili o pagrenta ng mga DME supply, kagamitan, at iba pang serbisyong may reseta mula sa isang doktor, mga physician assistant, mga nurse practitioner, at mga klinikal na espesyalistang nurse. Saklaw ng mga inirersetang DME item na gamit bilang medikal na kinakailangan upang mapanatili ang mga paggana ng katawan na mahalaga sa mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay o upang maiwasan ang pangunahing pisikal na kapansanan.
- Sinasaklaw ng Medi-Cal Rx ang mga disposable na outpatient device na karaniwang available mula sa isang pharmacy para sa pagsusuri ng glucose sa dugo o ihi, tulad ng mga monitor ng glucose sa dugo para sa diabetes, tuluy-tuloy na mga monitor ng glucose, mga test strip, at mga lancet.

Sa pangkalahatan, ang Blue Shield Promise ay hindi sumasaklaw sa:

- Pagkakumportable, kaginhawahan, o maluhong kagamitan, mga tampok, at supply, maliban sa mga retail-grade na breast pump tulad ng inilarawan sa unang bahagi ng kabanatang ito sa ilalim ng "Breast pumps at mga supply" sa "Pangangalaga sa pagbubuntis at bagong silang na sanggol"
- Mga bagay na hindi nilayon upang mapanatili ang normal na mga aktibidad sa pang-araw-araw na pamumuhay, tulad ng kagamitan sa ehersisyo kabilang ang mga aparatong nilayon upang magbigay ng higit na suporta para sa mga aktibidad sa libangan o sports
- Kagamitan sa hygiene, maliban kung medikal na kinakailangan para sa miyembrong wala pang 21 taong gulang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga item na hindi medikal, tulad ng mga sauna bath o elevator
- Mga pagbabago sa inyong bahay (maliban kung available at inaalok sa pamamagitan ng Mga Suporta sa Komunidad) o kotse
- Mga electronic na monitor sa puso o mga baga maliban sa mga apnea monitor para sa sanggol
- Pagkukumpuni o pagpapalit ng kagamitan dahil sa pagkawala, pagnanakaw, o maling paggamit, maliban kung medikal na kinakailangan para sa isang miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Iba pang mga item na hindi karaniwang ginagamit lalo na para sa pangangalagang pangkalusugan

Sa ilang kaso, maaaring maaprubahan ang mga item na ito kapag ang inyong doktor ay nagsumite ng kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot), at ang mga item ay medikal na kinakailangan at natutugunan ang kahulugan ng DME.

Enteral at parenteral na nutrisyon

Ginagamit ang mga paraang ito ng paghahatid ng nutrisyon sa katawan kapag pinipigilan kayo ng isang kundisyong medikal mula sa pagkain nang normal. Maaaring saklawin ang mga enteral na formula sa nutrisyon at mga parenteral na produktong nutrisyon ng Medi-Cal Rx, kapag medikal na kinakailangan. Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang enteral at parenteral pumps at tubing,, kapag medikal na kinakailangan.

Mga hearing aid

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga hearing aid kapag sinuri kayo para sa pagkawala ng pandinig, medikal na kinakailangan ang mga hearing aid, at may reseta kayo mula sa inyong doktor. Limitado ang saklaw sa pinakamurang hearing aid na nakakatugon sa inyong mga pangangailangang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang isang hearing aid maliban kung kinakailangan ng hearing aid para sa bawat tainga para sa mas mabubuting resulta kaysa sa makukuha ninyo sa isang hearing aid.

Mga hearing aid para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang:

Sa Los Angeles County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang wala pang 21 taong gulang na nangangailangan ng mga hearing aid sa California Children's Services (CCS) na programa upang magpasya kung ang bata ay kwalipikado para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, sasaklawin ng CCS ang mga gastos



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

para sa mga medikal na kinakailangang hearing aid kung ito ay upang gamutin ang kondisyong medikal. Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, saklawin ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang hearing aid bilang bahagi ng saklaw ng Medi-Cal.

Mga hearing aid para sa mga miyembrong 21 taong gulang at mas matanda.

Sa ilalim ng Medi-Cal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga sumusunod para sa bawat saklaw na hearing aid:

- Mga kinakailangang ear mold para sa pagsusukat
- Isang karaniwang battery pack
- Mga pagbisita upang matiyak na gumagana nang tama ang hearing aid
- Mga pagpapatingin para sa paglilinis at pagsusukat ng inyong hearing aid
- Pag-aayos ng inyong hearing aid
- Mga accessory at pag-renta ng hearing aid

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

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

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

- Mga pamalit na baterya ng hearing aid

Mga serbisyong pangkalusugan sa bahay

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong pangkalusugan na ibinigay sa inyong tahanan kapag napag-alamang medikal na kinakailangan ito at inireseta ng inyong doktor o ng isang assistant na doktor, nurse practitioner, o klinikal na espesyalistang nurse.

Ang mga serbisyong pangkalusugan sa bahay ay limitado sa mga serbisyong saklaw ng Medi-Cal, kabilang ang:

- Part-time na pangangalaga ng sanay na pag-aalaga
- Part-time na katulong sa kalusugan sa bahay
- Skilled na physical, occupational, at speech therapy



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga medikal na serbisyong panlipunan
- Mga medikal na supply

Mga medikal na supply, kagamitan, at appliance

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na supply na inireseta ng mga doktor, mga assistant na doktor, mga nurse practitioner, at mga klinikal na espesyalistang nurse. Ang ilang medikal na supply ay sinasaklaw sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx, bahagi ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal, at hindi ng Blue Shield Promise. Kapag sinasaklaw ng Medi-Cal Rx ang mga supply, sisingilin ng provider ang Medi-Cal.

Hindi saklaw ng Medi-Cal ang:

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

Occupational therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng occupational therapy, kasama ang pagtatasa sa occupational therapy, pagpapalano sa paggamot, paggamot, pagtuturo, at konsultasyon na mga serbisyo. Ang mga serbisyo ng occupational therapy ay limitado sa dalawang serbisyo bawat buwan (ang mga limitasyon ay hindi nalalapat



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

sa mga batang wala pang 21 taong gulang). Posibleng paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang higit pang mga serbisyo kung medikal na kinakailangan.

Orthotics/prostheses

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

Mga supply ng ostomy at urology

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

Physical therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga medikal na kinakailangang serbisyo sa physical therapy kapag inireseta ng isang doktor, dentista, o podiatrist. Kasama sa mga serbisyo ang pagsusuri sa physical therapy, pagpapalano ng paggamot, paggamot, gabay, mga serbisyo sa pagkonsulta, at paglalapat ng mga topical na gamot. Ang mga reseta ay limitado sa anim na buwan at maaaring i-renew para sa medikal na pangangailangan.

Rehabilitasyon sa бага

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

Mga serbisyo ng pasilidad ng may kasanayang nurse

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng pasilidad ng may kasanayang nurse bilang medikal na kinakailangan kung may kapansanan kayo at nangangailangan ng mataas na antas ng pangangalaga. Kasama sa mga serbisyong ito ang kuwarto at



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

board sa isang lisensyadong pasilidad na may 24 na oras bawat araw na may sanay na pag-aalaga.

Speech therapy

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang speech therapy na medikal na kinakailangan at inireseta ng isang doktor o dentista. Ang mga reseta ay limitado sa anim na buwan at maaaring i-renew para sa medikal na pangangailangan. Limitado ang mga serbisyo sa speech therapy sa dalawang serbisyo kada buwan. Hindi nalalapat ang mga limitasyon sa mga batang wala pang 21 taong gulang. Maaaring paunang aprubahan (paunang pahintulutan) ng Blue Shield Promise ang higit sa dalawang serbisyo bawat buwan kung medikal na kinakailangan.

Mga serbisyo para sa transgender

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng transgender (mga serbisyong nagpapatunay ng kasarian) kapag medikal na kinakailangan ang mga ito o kapag ang mga serbisyo ay nakakatugon sa mga patakaran para sa reconstructive surgery.

Mga klinikal na pagsubok

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga karaniwang gastusin sa pag-aalaga ng pasyente para sa mga pasyenteng tinanggap sa mga klinikal na pagsubok, kabilang ang mga klinikal na pagsubok para sa cancer, na nakalista para sa Estados Unidos sa <https://clinicaltrials.gov>. Sinasaklaw ng Medi-Cal Rx, bahagi ng FFS Medi-Cal, ang karamihan ng mga pang-outpatient na inireresetang gamot. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga pang-outpatient na inireresetang gamot" sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Mga serbisyo sa laboratoryo at radiology

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga outpatient at inpatient na serbisyo sa laboratoryo at X-ray kapag medikal na kinakailangan. Ang mga advanced na pamamaraan ng imaging tulad ng CT scan, MRI, at PET scan, ay saklaw batay sa medikal na pangangailangan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Kasama sa saklaw ng Blue Shield Promise ang, ngunit hindi limitado sa:

- Mga inirerekumendang bakuna ng Tagapayong Komite para sa Mga Kasanayan sa Pagbabakuna (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP)
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga rekomendasyon ng American Academy of Pediatrics Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pag-screen para sa masasamang karanasan sa pagkabata (Adverse childhood experiences (ACE))
- Mga serbisyong pang-iwas ng hika
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit para sa mga kababaihan na inirerekumenda ng American College of Obstetricians and Gynecologists
- Tulong sa paghinto sa paninigarilyo, na tinatawag ding mga serbisyo sa pagtigil sa paninigarilyo
- Mga serbisyong pang-iwas sa sakit na inirerekumenda ng United States Preventive Services Task Force Grade A at B

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya

Ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya ay ibinibigay sa mga miyembro ng edad na maaari nang mabuntis upang pahintulutan silang piliin ang bilang at espasyo ng mga bata. Kasama sa mga serbisyong ito ang lahat ng pamamaraan ng pagkontrol sa pagbubuntis na inaprubahan ng Food and Drug Administration (FDA). Available ang mga PCP at espesyalistang OB/GYN ng Blue Shield Promise para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya.

Para sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, maaari kayong pumili ng sinumang doktor o anumang klinika ng Medi-Cal na wala sa network ng Blue Shield Promise nang hindi kinakailangang kumuha ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise. Kung kumuha kayo ng mga serbisyong hindi nauugnay sa pagpapalano ng pamilya mula sa isang wala sa network na provider, maaaring hindi saklawin ang mga serbisyong iyon. Para matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pamamahala sa hindi gumagaling na sakit

Sinasaklaw din ng Blue Shield Promise ang mga programa ng pamamahala sa hindi gumagaling na sakit na nakatuon sa mga sumusunod na kundisyon:



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Diabetes
- Cardiovascular disease
- Hika

Para sa preventive care na impormasyon para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, basahin ang Kabanata 5, "Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan" sa handbook na ito.

Programa sa Pag-iwas sa Diabetes

Ang Programa sa Pag-iwas sa Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) ay isang programa sa pagbabago ng lifestyle batay sa ebidensya. Ang 12 buwang programang ito ay nakatuon sa mga pagbabago sa pamumuhay. Idinisenyo ito upang maiwasan o maantala ang pagsisimula ng Type 2 diabetes sa mga taong na-diagnose na may prediabetes. Ang mga miyembrong nakakatugon sa pamantayan ay maaaring maging kwalipikado para sa pangalawang taon. Ang programa ay nagbibigay ng edukasyon at suporta sa grupo. Kasama sa mga pamamaraan ang, ngunit hindi limitado sa:

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

Kailangang matugunan ng mga miyembro ang ilang mga panuntunan upang makasali sa DPP. Upang matuto pa tungkol sa programang ito at upang malaman kung kwalipikado kayo, bisitahin ang <https://www.wellvolution.com/medi-cal>.

Mga reconstructive na serbisyo

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Ang mga abnormal na istraktura ng katawan ay ang mga sanhi ng mga depekto sa congenital, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, sakit, o paggamot ng sakit na nagresulta sa pagkawala ng istraktura ng katawan, tulad ng mastectomy. Maaaring mayroong ilang mga limitasyon at pagbubukod.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga serbisyo sa pag-screen sa problema sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot (Substance use disorder, SUD)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Screening sa Alcohol at Droga, Pagtatasa, Maiikling Interbensyon, at Rekomendasyon sa Paggamot (SABIRT)

Para sa saklaw sa paggamot sa pamamagitan ng county, basahin ang "Mga serbisyo sa paggamot sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot (SUD)" sa huling bahagi ng kabanatang ito.

Mga benepisyo para sa paningin

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang:

- Karaniwang pagsusulit sa mata nang isang beses kada 24 na buwan; sinasaklaw ang mas madalas na mga pagsusulit sa mata kung medikal na kinakailangan para sa mga miyembro, gaya ng mga may diabetes
- Mga salamin sa mata (mga frame at lens) isang beses bawat 24 na buwan na may wastong reseta
- Kapalit na mga salamin sa mata sa loob ng 24 na buwan kung ang inyong mga iniresetang pagbabago o ang inyong mga salamin sa mata ay nawala, ninakaw, o nasira at hindi na puwedeng ayusin, at hindi ninyo ito kasalanan. Dapat ninyo kaming bigyan ng talang nagsasabi sa amin kung paano nawala, nanakaw, o nasira ang inyong mga salamin sa mata.
- Mga device para sa malabong paningin kung mayroon kayong kapansanan sa paningin na nakakaapekto sa inyong kakayahang magsagawa ng mga pang-araw-araw na aktibidad (tulad ng macular degeneration na may kaugnayan sa edad) at mga karaniwang salamin, contact lens, gamot, o hindi maiiwasto ng operasyon ang inyong kapansanan sa paningin.
- Mga contact lens na medikal na kinakailangan Maaaring saklawin ang pagsusuri sa mga contact lens at contact lens kung hindi posible ang paggamit ng mga salamin sa mata dahil sa sakit o kundisyon sa mata (hal., kulang ng isang tainga). Kasama sa mga kundisyong medikal na kwalipikado para sa mga espesyal na contact lens ang, ngunit hindi limitado sa, aniridia, aphakia, at keratoconus.
- Mga serbisyo at materyal ng artipisyal na mata para sa mga miyembrong nawalan ng mata o mga mata dahil sa sakit o pinsala.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyong hindi emergency

Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon kung mayroon kayong mga medikal na pangangailangan na hindi nagpapahintulot sa inyo na gumamit ng kotse, bus, tren, taxi, o iba pang uri ng pampubliko o pribadong transportasyon upang makarating sa inyong mga appointment para sa pangangalagang medikal. Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon para sa mga saklaw na serbisyo at mga appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Maaari kayong humiling ng medikal na transportasyon sa pamamagitan ng paghiling nito mula sa inyong provider. Kasama rito ang inyong doktor, dentista, podiatrist, physical therapist, speech therapist, occupational therapist, provider para sa kalusugan ng isip o substance use disorder (SUD), assistant ng doktor, nurse practitioner, o sertipikadong kumadronang nurse. Ang inyong provider ay magpapasya sa tamang uri ng transportasyon upang matugunan ang inyong mga pangangailangan.

Kung malalaman nilang kailangan ninyo ng medikal na transportasyon, magreseta sila nito sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form at pagsusumite nito sa Blue Shield Promise. Sa sandaling maaprubahan, ang pag-apruba ay mabuti para sa hanggang sa 12 buwan, depende sa medikal na pangangailangan. Kapag naaprubahan, maaari kayong kumuha ng kahit ilang sakay na kailangan ninyo para sa mga saklaw na appointment sa medikal at pharmacy. Kailangang muling suriin ng inyong provider ang inyong medikal na pangangailangan para sa transportasyong medikal at, kung naaangkop, muling aprubahan ang inyong reseta para sa transportasyong medikal kapag ito ay nag-expire, kung kuwalipikado pa rin kayo. Maaaring aprubahang muli ng inyong doktor ang medikal na transportasyon nang hanggang 12 buwan o mas maikli pa.

Ang medikal na transportasyon ay transportasyon sa isang ambulansya, litter van, wheelchair van, o sasakyan sa himpapawid. Pinapahintulutan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyon para sa inyong mga medikal na pangangailangan kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment. Ibig sabihin, halimbawa, kung pisikal o medikal na maihahatid kayo sa pamamagitan ng isang wheelchair van, hindi magbabayad ang Blue Shield Promise para sa isang ambulansya. Mayroon lang kayong karapatan sa transportasyon sa himpapawid kung hindi posible ang anumang uri ng transportasyon sa lupa dahil sa inyong kundisyong medikal.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Makakakuha kayo ng medikal na transportasyon kung:

- Ito ay pisikal o medikal na kinakailangan, na may nakasulat na pahintulot mula sa inyong provider, dahil batay sa pisikal o medikal ay hindi ninyo kayang gumamit ng sasakyan, bus, tren, o iba pang uri ng pampubliko o pribadong transportasyon para makarating sa inyong appointment.
- Kailangan ninyo ng tulong mula sa driver papunta at mula sa inyong tirahan, sasakyan, o lugar ng paggamot dahil sa kapansanan sa katawan o isip.

Para humiling ng medikal na transportasyon na inireseta ng inyong doktor para sa mga hindi agarang (karaniwan) appointment, tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo o 1-800-605-2556 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. nang hindi bababa sa 24 oras bago ang inyong appointment. Para sa mga agarang appointment, tumawag sa lalong madaling panahon. Ihanda ang inyong ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise kapag kayo ay tatawag.

Mga limitasyon ng medikal na transportasyon:

Inilalaan ng Blue Shield Promise ang pinakamurang medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga medikal na pangangailangan patungo sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi kayo makakakuha ng medikal na transportasyon kung hindi saklaw ng Medi-Cal ang serbisyong inyong nakukuha, o hindi ito isang appointment sa botika na saklaw ng Medi-Cal. Ang listahan ng mga saklaw na serbisyo ay nasa seksyong “Mga benepisyo at serbisyo” sa Kabanata 4 ng handbook na ito.

Kung sinasaklaw ng Medi-Cal ang uri ng appointment pero hindi sa pamamagitan ng planong pangkalusugan, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang medikal na transportasyon. Hindi sinasaklaw ang transportasyon sa labas ng network o lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise maliban kung naunang binigyan ng pahintulot (pre-authorized) ng Blue Shield Promise. Para malaman ang higit pa o humingi ng medikal na transportasyon, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo o 1-800-605-2556 (TTY 711), Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.

Gastos sa miyembro

Walang gastos kapag ang Blue Shield Promise ay ang mag-aayos ng transportasyon.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Paano makakuha ng transportasyong hindi medikal:

Kasama sa inyong mga benepisyo ang sasakyan sa inyong mga appointment kapag ang appointment ay para sa isang serbisyong sakop ng Medi-Cal at wala kayong anumang access sa transportasyon. Makakakuha kayo ng sasakyan, nang libre, kapag sinubukan ninyo ang lahat ng iba pang paraan upang makakuha ng transportasyon at:

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

Pinapayagan kayo ng Blue Shield Promise na gumamit ng kotse, taxi, bus, o iba pang pampubliko o pribadong paraan ng pagpunta sa inyong medikal na appointment para sa mga saklaw na serbisyo ng Medi-Cal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pinakamurang uri ng hindi medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga pangangailangan.

Minsan, ang Blue Shield Promise ay maaaring mag-reimburse sa inyo (bayaran kayo pabalik) para sa mga pagsakay sa isang pribadong sasakyan na isinasaayos ninyo. Dapat itong aprubahan ng Blue Shield Promise bago kayo sumakay. Dapat ninyong sabihin sa amin kung bakit hindi kayo puwedeng makakuha ng sasakyan sa anumang iba pang mga paraan, tulad ng bus. Maaari kayong tumawag, mag-email, o sabihin sa amin nang personal. Kung mayroon kayong access sa transportasyon o kayang dalhin ang inyong sarili sa appointment, ang Blue Shield Promise ay hindi magbabalik sa inyo ng nagastos. Ang benepisyong ito ay para lamang sa mga miyembrong walang access sa transportasyon.

Para sa pag-reimburse ng mileage para sa isang inaprubahang pribadong sasakyan, dapat kayong magsumite ng mga kopya ng dokumento ng driver:

- May bisang lisensya sa pagmamaneho,
- May bisang rehistro ng sasakyan, at
- May bisang insurance ng sasakyan.

Para mag-request ng masasakyan para sa mga serbisyo, tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo o 1-800-605-2556 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m. nang hindi bababa sa 24 oras bago ang inyong appointment, o sa lalong madaling panahon kapag mayroon kayong agarang appointment. Ihanda ang inyong ID card ng miyembro ng Blue Shield Promise kapag kayo ay tatawag.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Tandaan: Maaaring makipag-ugnayan ang mga American Indian sa kanilang Indian Health Care Provider upang humiling ng hindi medikal na transportasyon.

Mga limitasyon ng hindi medikal na transportasyon:

Naglalaan ang Blue Shield Promise ng pinakamurang hindi medikal na transportasyong nakakatugon sa inyong mga pangangailangan patungo sa pinakamalapit na provider mula sa inyong bahay kung saan may available na appointment. Hindi maaaring magmaneho ng kanilang sarili o direktang mag-reimburse para sa hindi medikal na transportasyon ang mga miyembro. Para malaman ang higit pa, tumawag sa Blue Shield Promise sa 1-877-433-2178 (TTY 711), 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo o 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hindi naaangkop ang hindi medikal na transportasyon kung:

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

Gastos sa miyembro

Walang gastos kapag ang Blue Shield Promise ay ang mag-aayos ng hindi medikal na transportasyon.

Mga gastusin sa pagbiyahe

Sa ilang sitwasyon, kung kailangan ninyong bumiyahe para sa mga appointment ng doktor na hindi available malapit sa inyong bahay, maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang mga gastos sa biyahe tulad ng mga pagkain, pananatili sa hotel, at iba pang kaugnay na gastos tulad ng bayad sa paradahan, toll, atbp. Maaari ring saklawin ang mga gastos sa biyaheng ito para sa isang taong bumibiyahe kasama ninyo upang tulungan kayo sa inyong appointment o isang taong nagdo-donate ng organ sa inyo para sa isang organ transplant. Kailangan ninyong mag-request ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa mga serbisyong ito sa pamamagitan ng pagkontak sa Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) Lunes – Biyernes 8 a.m. hanggang 6 p.m.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga serbisyo sa ngipin

Gumagamit ang Medi-Cal ng mga pinamamahalaang plano sa pangangalaga upang maibigay ang inyong mga serbisyo sa ngipin. Maaari kayong manatili sa Fee-for-Service Dental, o maaari niyong piliin ang Dental Managed Care. Upang pumili o palitan ang inyong plano para sa ngipin, tawagan ang Health Care Option sa 1-800-430-4263. Maaaring hindi kayo naka-enroll sa PACE o SCAN na plano at sa Dental Managed Care na plano nang magkasabay.

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

- Mga serbisyong diagnostic at preventive dental gaya ng mga pagsusuri, X-ray, at paglilinis ng ngipin
- Pang-emergency na pangangalaga para sa pagkontrol sa pananakit
- Mga pagbunot sa ngipin
- Mga pasta
- Mga root canal treatment (anterior/posterior o harapan/likuran)
- Mga crown (prefabricated/laboratory)
- Scaling at root planing
- Mga kumpleto at hindi kumpletong pustiso
- Orthodontics para sa mga kwalipikadong bata
- Ipinapahid na fluoride

Kung mayroon kayong mga tanong o gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin at naka-enroll sa isang Dental Managed Care na plano, tawagan ang inyong itinalagang Dental Managed Care na plano.

Iba pang benepisyo at programang sinasaklaw ng Blue Shield Promise

Mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise, para sa mga miyembrong kuwalipikado, ang mga serbisyo at suporta ng pangmatagalang pangangalaga sa mga sumusunod na uri ng mga pasilidad o tahanan ng pangmatagalang pangangalaga:

- Mga serbisyo ng pasilidad ng sanay na pag-aalaga batay sa inaprubahan ng Blue Shield Promise
- Mga serbisyo sa pasilidad ng subacute care (kabilang ang pang-adult o nasa hustong gulang at pediatric) na inaprubahan ng Blue Shield Promise



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga serbisyo ng pasilidad ng intermediate na pangangalaga na inaprubahan ng Blue Shield Promise, kabilang ang:
 - Intermediate care facility/developmentally disabled (ICF/DD)
 - Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H)
 - Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD-N)

Kung kwalipikado kayo para sa mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga, titiyakin ng Blue Shield Promise na ilalagay kayo sa isang pasilidad ng pangangalagang pangkalusugan o bahay na nagbibigay sa antas ng pangangalaga na pinakaangkop sa inyong mga medikal na pangangailangan. Makikipagtulungan ang Blue Shield Promise sa inyong lokal na Regional Center para matukoy kung kuwalipikado kayo para sa ICF/DD, ICF/DD-H, o mga serbisyo ng ICF/DD-N.

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pamamahala sa pangunahing pangangalaga

Mahirap ang pagkuha ng pangangalaga mula sa maraming iba't ibang provider o sa iba't ibang mga sistema ng kalusugan. Nais ng Blue Shield Promise na tiyaking makukuha ng mga miyembro ang lahat ng kailangang medikal na serbisyo, mga inireresetang gamot, at mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali (mga serbisyo sa kalusugan ng isip at/o mga serbisyo sa problema sa paggamit ng bawal na gamot). Makakatulong ang Blue Shield Promise na ma-coordinate at pamahalaan ang inyong mga pangangailangan sa kalusugan nang libre. Available ang tulong na ito kahit na sinasaklaw ng isa pang programa ang mga serbisyo.

Kung mayroon kayong mga tanong o alalahanin tungkol sa inyong kalusugan o sa kalusugan ng inyong anak, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (CCM)

Ang mga miyembrong may mas komplikadong mga pangangailangan sa kalusugan ay maaaring maging kwalipikado para sa mga karagdagang serbisyo na nakatuon sa koordinasyon sa pangangalaga. Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng mga serbisyo ng CCM sa mga miyembro.

Pamantayan sa pag-enroll para sa Pamamahala sa Kumplikadong Pangangalaga (Complex Care Management (CCM):

- Pangunahing pag-transplant ng organ



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Pangunahing trauma
- Apat o higit pang mga talamak na kundisyon
- Tatlo o higit pang mga pag-admit o pagtanggap sa loob ng 12-buwang panahon
- Muling re-admission o pagtanggap sa loob ng 30 araw na may pareho o katulad na diagnosis o kundisyon
- Poly-pharmacy na paggamit na binubuo ng higit sa 30 mga reseta sa bawat quarter
- Diagnosis ng cancer na nangangailangan ng maramihang modalidad ng paggagamot na may kumplikadong pagsasaayos ng pangangalaga sa maramihang disiplina

Kung naka-enroll kayo sa CCM o Enhanced Care Management, (basahin sa ibaba) titiyakin ng Blue Shield Promise na mayroon kayong isang nakatalagang tagapamahala ng pangangalaga na maaaring makatulong sa pamamahala ng pangunahing pangangalaga na inilarawan sa itaas at sa iba pang available na suporta sa transitional na pangangalaga, kung kayo ay na-discharge sa ospital, pasilidad ng may kasanayang nurse, psychiatric na ospital, o residensyal na paggamot.

Pamamahala sa Pinahusay na Pangangalaga (ECM)

Sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo ng ECM para sa mga miyembrong may mga lubos na kumplikadong pangangailangan. Ang ECM ay may mga karagdagang serbisyo upang matulungan kayong makakuha ng pangangalagang kailangan ninyo upang manatiling malusog. Tinutulungan nito ang inyong pangangalaga mula sa mga doktor at iba pang mga provider. Tumutulong ang ECM sa pag-coordinate ng pangunahing at preventive care, acute care, kalusugan ng pag-uugali (mga serbisyo sa kalusugan ng isip at/o problema sa paggamit ng bawal na gamot), pag-unlad, kalusugan ng bibig, mga pangmatagalang serbisyo at suporta na nakabase sa komunidad (LTSS), at mga referral sa mga mapagkukunan sa komunidad.

Kung kwalipikado kayo, maaaring may makipag-ugnayan sa inyo tungkol sa mga serbisyo ng ECM. Maaari rin ninyong tawagan ang Blue Shield Promise para malaman kung at kailan kayo makakakuha ng ECM, o makipag-usap sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan. Malalaman nila kung kwalipikado kayo para sa ECM o isasangguni kayo para sa mga serbisyo sa pamamahala ng pangangalaga.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga saklaw na serbisyo ng ECM

Kung kwalipikado kayo para sa ECM, magkakaroon kayo ng inyong sariling pangkat ng pangangalaga na may kasamang lead na tagapamahala ng pangangalaga.

Makikipag-usap sila sa inyo at sa inyong mga doktor, espesyalista, pharmacist, tagapamahala ng kaso, mga provider ng serbisyong panlipunan, at iba pa. Tinitiyak nila na ang lahat ay nagtutulungan upang makuha ninyo ang pangangalagang kailangan ninyo. Maaari ring makatulong sa inyo ang lead na tagapamahala ng pangangalaga na maghanap at mag-apply para sa iba pang mga serbisyo sa inyong komunidad. Kasama sa ECM ang:

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

Upang malaman kung maaaring tama para sa inyo ang ECM, makipag-usap sa inyong kinatawan ng Blue Shield Promise o sa provider ng pangangalagang pangkalusugan. Para alamin ang higit pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Gastos sa miyembro

Walang gastos sa miyembro para sa mga serbisyo ng ECM.

Mga serbisyo ng transitional na pangangalaga

Matutulungan kayo ng Blue Shield Promise na pamahalaan ang inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan sa panahon ng paglipat (pagbabago). Halimbawa, ang pag-uwi sa bahay pagkatapos ng pananatili sa ospital ay itinuturing na paglipat kung ang isang miyembro ay may mga bagong pangangailangan sa kalusugan para sa mga gamot at appointment. Maaaring makakuha ng suporta ang mga miyembro para magkaroon ng ligtas na paglipat. Matutulungan kayo ng Blue Shield Promise sa mga serbisyong ito ng pangangalaga sa panahon ng paglipat:

- Pag-schedule ng follow-up na appointment
- Pagkuha ng mga gamot
- Pagkuha ng libreng transportasyon sa isang personal na appointment.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang Blue Shield Promise ay may nakatalagang numero ng telepono na tumutulong lang sa mga miyembro sa panahon ng paglipat ng pangangalaga. Mayroon ding tagapamahala ng pangangalaga ang Blue Shield Promise na para lang sa mga miyembro na mas mataas ang panganib, kabilang ang mga buntis o post-partum, o ang mga na-admit o na-discharge mula sa nursing home. Ang tagapamahala ng pangangalaga na ito ang kinokontak ng mga miyembro para sa tulong sa pag-coordinate ng mga serbisyo na makakaapekto sa kanilang kalusugan kabilang ang pabahay at mga serbisyo sa pagkain.

Para humiling ng mga serbisyo ng pangangalaga sa panahon ng paglipat, kontakin ang inyong kinatawan ng Blue Shield Promise. Tutulungan nila kayo sa mga programa, provider o iba pang suporta sa inyong wika. Tumawag sa 1-877-702-5566 8 a.m. hanggang 5 p.m., Lunes hanggang Biyernes.

Mga Suporta sa Komunidad

Maaari kayong maging kuwalipikado na makakuha ng ilang partikular na serbisyo ng Mga Suporta sa Komunidad, kung angkop. Ang Suporta sa Komunidad ay mga medikal na naaangkop at sulit na alternatibong serbisyo o setting sa mga sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal State Plan. Opsyonal para sa mga miyembro ang mga serbisyonang ito. Kung kwalipikado kayo at sumasang-ayon na matanggap ang mga serbisyonang ito, maaaring matulungan nila kayong mamuhay nang mas independiyente. Hindi pinapalitan ng mga ito ang mga benepisyong nakukuha na ninyo sa ilalim ng Medi-Cal.

Mga Suporta sa Komunidad na iniaalok ng Blue Shield Promise

- Mga Serbisyo sa Pag-navigate ng Paglipat ng Pabahay
 - Ang mga miyembrong nakakaranas ng walang bahay o nanganganib na makaranas ng walang bahay ay makakatanggap ng tulong para makahanap, mag-apply para sa ligtas na pabahay.
- Mga Deposit sa Pabahay
 - Makakatanggap ang mga miyembro ng tulong sa pagtukoy, pag-coordinate, pagtiyak, o pagpopondo ng isang-beses na mga serbisyo at pagbabago na kailangan para tulungan ang isang tao na magtatag ng maayos na sambayanan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga Serbisyo sa Tenancy at Pagpapanatili ng Pabahay
 - Makakatanggap ang mga miyembro ng suporta upang mapanatili ang ligtas at matatag na pangungupahan sa sandaling ma-secure na ang pabahay, tulad ng pakikipag-coordinate sa mga landlord upang matugunan ang mga isyu, tulong sa taunang proseso ng muling pag-recertificate sa pabahay, at koneksyon sa mga mapagkukunan sa komunidad upang maiwasan ang pagpapalayas.
- Panandaliang Pabahay Pagkatapos ng Pagpapaospital
 - Nagbibigay sa mga miyembrong lumalabas mula sa isang institusyon at nakararanas ng kawalan ng tirahan, o nasa panganib na mawalan ng tirahan, ng pagkakataong ipagpatuloy kaagad ang kanilang paggaling mula sa mga kondisyong medikal/pag-iisip/paggamit ng bawal na gamot pagkatapos umalis sa institusyon. Upang matanggap ang suportang ito, dapat ding na-discharge o pinalabas na ang mga miyembro mula sa isang inpatient na klinikal na setting, pasilidad sa paggamot sa sakit sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot o pagpapagaling, pasilidad sa paggamot sa kalusugan ng isip sa tirahan, pasilidad ng pagwawasto, nursing na pasilidad, o pangangalagang pagpapagaling.
- Pangangalagang Pagpapagaling (Medikal na Palugit)
 - Para sa mga miyembrong nakararanas o nanganganib mawalan ng tirahan at nangangailangan ng panandaliang tirahan para makabawi mula sa pinsala o karamdaman (kabilang ang kundisyon sa kalusugan ng pag-uugali). Kasama sa pangangalaga sa tirahan ang pabahay, mga pagkain, patuloy na pagsubaybay sa kundisyon ng miyembro, at iba pang mga serbisyo tulad ng koordinasyon ng transportasyon patungo sa mga appointment.
- Mga Serbisyo sa Pamamahinga (Respite)
 - Panandaliang tulong para sa mga caregiver ng mga miyembro. Maaaring makatanggap ang mga miyembro ng mga serbisyo ng caregiver sa kanilang bahay o sa isang inaprubahang pasilidad nang oras-oras, araw-araw, o gabi-gabi kung kinakailangan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga Pang-araw na Programa para sa Habilitation
 - Ang mga miyembrong nakakaranas ng walang bahay, nanganganib na makaranas ng walang bahay, o dating nakaranas ng walang bahay, ay makatanggap ng paggabay ng isang sinanay na caregiver tungkol sa pagtulong sa sarili, panlipunan, at mga kakayahang umangkop na kinakailangan upang mamuhay nang matagumpay sa komunidad. Kasama sa mga kasanayang ito ang paggamit ng pampublikong transportasyon, pagluluto, paglilinis, pamamahala ng personal na pananalapi, pakikitungo at pagtugon nang naaangkop sa mga ahensya ng gobyerno at kawani, at pagbuo at pagpapanatili ng mga personal na ugnayan. Maaaring ibigay ang suportang ito sa bahay ng miyembro o sa isang setting na wala sa bahay, hindi pasilidad.
- Paglipat sa Pasilidad na may tumutulong o Nagseserbisyo (Assisted Living Facility)
 - Ang mga miyembrong naninirahan sa bahay o sa isang nursing na pasilidad ay inililipat sa isang pasilidad ng tinutulungang pamumuhay upang tumira sa kanilang komunidad at maiwasan ang mailagay sa nursing na pasilidad, kapag maaari. Nagbibigay ang mga pasilidad ng tinutulungang pamumuhay ng mga serbisyo upang magtatag ng tirahan sa pasilidad ng komunidad tulad ng suporta sa mga pang-araw-araw na aktibidad sa pamumuhay, pangangasiwa ng gamot, at 24 na oras na kawani ng direktang pangangalaga on site.
- Mga Serbisyo sa Paglipat sa Komunidad o Bahay
 - Makatanggap ng pondo ang mga miyembrong lumilipat mula sa isang nursing na pasilidad patungo sa isang pribadong tirahan kung saan sila ang responsable para sa kanilang sariling mga gastos, para sa mga serbisyo ng pag-set up tulad ng mga deposito ng seguridad, mga bayarin sa pag-set-up para sa utilities, at mga appliance na may kaugnayan sa kalusugan, tulad ng mga air conditioner, heater, o kamang pang-ospital.
- Mga Serbisyo ng Personal na Pangangalaga at Maybahay
 - Ang mga miyembrong nangangailangan ng tulong sa Mga Aktibidad sa Pang-araw-araw na Pamumuhay o Mga Instrumental na Aktibidad sa Pang-araw-araw na Pamumuhay ay makatanggap ng suporta sa loob ng bahay tulad ng paliligo o pagpapakain, paghahanda ng pagkain, pamimili ng grocery, at pagsama sa mga medikal na appointment.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga Pag-aangkop sa Pagiging Accessible ng Kapaligiran (Mga Pagbabago sa Bahay)
 - Makakatanggap ang mga miyembro ng mga pisikal na pagbabago sa kanilang bahay upang matiyak ang kanilang kalusugan at kaligtasan, at pahintulutan silang kumilos nang mas malaya. Maaaring kasama sa mga pagbabago sa bahay ang mga rampa at grab-bar, pagpapalawak ng pintuan para sa mga miyembro na gumagamit ng wheelchair, mga stair lift, o paggawa ng mga bathroom na naa-access ng wheelchair.
- Mga Medikal na Pansuportang Pagkain/Mga Medikal na Iniangkop na Pagkain
 - Makakatanggap ang mga miyembro ng mga paghahatid ng masusustansyang, hinandang pagkain at malulusog na grocery upang suportahan ang kanilang mga pangangailangan sa kalusugan. Makakatanggap din ang mga miyembro ng mga voucher para sa malusog na pagkain at/o edukasyon sa nutrisyon.
- Mga Sobering Center
 - Binibigyan ang mga miyembrong nakitang lasing sa publiko ng isang panandalian, ligtas, sumusuportang kapaligiran upang mahimasmagan. Nagbibigay ang mga sobering center ng mga serbisyong tulad ng medikal na triage, pansamantalang kama, pagkain, edukasyon at pagpapayo sa pag-abuso sa paggamit ng ipinagbabawal na gamot, at koneksyon sa iba pang mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.
- Paggagamot sa Hika
 - Makakatanggap ang mga miyembro ng mga pisikal na pagbabago sa kanilang tahanan upang maiwasan ang mga episode ng malalang hika dahil sa mga trigger sa kapaligiran tulad ng amag. Maaaring kasama sa mga pagbabago ang mga filtered na vacuum, dehumidifier, mga air filter, at mga pagpapabuti ng bentilasyon.

Nag-aalok ang Blue Shield Promise ng Transitional na Pagrenta sa mga limitadong sitwasyon at dinisenyo para suportahan ang katatagan ng pabahay para sa mga karapat-dapat na miyembro. Kung kailangan ninyo ng tulong o nais ninyong malaman kung anong Mga Suporta sa Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O tumawag sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

GEDWorks

Makuha ang inyong GED nang walang bayad sa Mga Miyembro ng Blue Shield Promise

Naniniwala kami na ang mabuting pangangalagang pangkalusugan ay higit pa sa pisikal na pangangalaga lang. Kaya bilang isang miyembro ng Blue Shield Promise, nag-aalok kami sa inyo ng access sa GEDWorks™.

Ang GEDWorks™ ay isang espesyal na programa na makakatulong sa inyong makuha ang inyong diploma na katumbas ng high school. Nagbibigay ang GEDWorks™ ng suporta at mga tool na kailangan ninyo upang pumasa sa GED test.

- Access sa mga pinasadyang plano ng pag-aaral
- Libreng online na pag-tutor nang 24/7
- Online na pagsusulit nang 24/7
- Tagapayo na nagsasalita ng dalawang wika
- Mga pagsusuri sa kasanayan

Upang magpa-enroll, kailangang kayo ay:

- Kasalukuyang miyembro ng Blue Shield Promise
- Hindi bababa sa 18 taong gulang
- Walang diploma sa high school o katumbas
- Hindi kasalukuyang naka-enroll sa high school

Madali lang ang pagsisimula:

1. Bisitahin ang blueshieldca.com/GEDWorks. Aabutin lang nang ilang minuto ang pagpaparehistro.
2. Maglaan lamang nang hindi bababa sa 2-3 mga araw ng trabaho upang masuri at maaprubahan ang inyong aplikasyon
3. Binabati ko kayo, isa na kayong GED na mag-aaral! Mag-log in sa inyong dashboard ng GED.com para sa inyong mga susunod na hakbang

Libre at boluntaryo ang paglahok sa programang ito para sa lahat ng karapat-dapat na miyembro ng Blue Shield of California Promise Health Plan. Maaari ninyong tapusin ang inyong paglahok anumang oras, sa anumang dahilan. Hindi maaapektuhan ng paglahok sa programang ito ang inyong mga benepisyo o saklaw ng Medi-Cal.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

LA Care at Blue Shield Promise Community Resource Centers

Ang mga center na ito ang inyong mapagkukunan para sa kalusugan at kagalingan. Bukas ang mga center para sa mga miyembro at sa pangkalahatang publiko. Makaka-access kayo ng iba't ibang libreng mapagkukunan sa pangangalagang pangkalusugan at komunidad tulad ng:

- One-on-one na tulong sa pagpili o pagpapalit ng inyong doktor, paggawa ng appointment, o paghiling ng bagong ID card
- Suporta mula sa isang Tagapagtaguyod ng Kalusugan ng Komunidad para ikonekta kayo sa mga mapagkukunan para makatulong sa pagkain, pabahay, mga kagamitan, at iba pang mga mapagkukunan
- Pagpapalano ng pangangalaga at edukasyon sa kalusugan
- Pag-enroll at pag-renew para sa mga programa sa pampublikong kalusugan
- Libreng Wi-Fi para sa mga serbisyo sa telehealth
- Mga klase sa fitness, nutrisyon, at kagalingan

Para makahanap ng resource center na malapit sa inyo o alamin ang higit pa, tumawag sa 1-877-287-6290 (TTY:711), Lunes hanggang Biyernes, 9 a.m. hanggang 5 p.m. O bumisita sa communityresourcecenterla.org.

Kung kailangan ninyo ng tulong o nais ninyong malaman kung anong Mga Suporta sa Komunidad ang maaaring available para sa inyo, tawagan ang Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711). O tumawag sa inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan.

Mga pag-transplant ng organ at bone marrow para sa mga batang wala pang edad na 21

Sa Los Angeles County, iniaatas ng batas ng estado na i-refer ang mga batang nangangailangan ng mga transplant sa programang California Children's Services (CCS) para magpasya kung ang bata ay kuwalipikado para sa CCS. Kung kwalipikado ang bata para sa CCS, sasaklawin ng programa ang mga gastos para sa transplant at mga kaugnay na serbisyo.

Kung ang bata ay hindi kwalipikado para sa CCS, ire-refer ng Blue Shield Promise ang bata sa isang kwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na ligtas at kinakailangan ang transplant para sa kundisyong medikal ng bata, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga transplant para sa mga nasa hustong gulang na 21 pataas

Kung magpapasya ang inyong doktor na maaaring kailanganin ninyo ng organ at/o transplant ng bone marrow, ire-refer kayo ng Blue Shield Promise sa isang kuwalipikadong transplant center para sa pagsusuri. Kung kukumpirmahin ng transplant center na kinakailangan at ligtas ang transplant para sa inyong kundisyong medikal, sasaklawin ng Blue Shield Promise ang transplant at iba pang nauugnay na serbisyo.

Kabilang sa mga transplant ng organ at bone marrow na sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang, pero hindi limitado sa:

- Bone marrow
- Puso
- Puso/baga
- Bato
- Bato/lapay
- Atay
- Atay/maliit na bituka
- Baga
- Maliit na bituka

Mga serbisyo ng street medicine

Maaaring makatanggap ang mga miyembrong dumaranas ng walang bahay ng mga saklaw na serbisyo mula sa mga provider ng street medicine sa loob ng Blue Shield Promise network ng provider. Maaaring pumili ang mga miyembrong dumaranas ng walang bahay ng provider ng street medicine ng Blue Shield Promise para maging kanilang provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP), kung natutugunan ng provider ng street medicine ang mga panuntunan sa pagiging karapat-dapat ng PCP at sumasang-ayon na maging PCP ng miyembro. Para malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo ng street medicine ng Blue Shield Promise, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Telehealth

Nag-aalok ang kasosyo sa benepisyong telehealth ng Blue Shield Promise, ang Teladoc®, ng mga lisensyadong doktor 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo, para matulungan kayong makakuha ng pangangalaga kapag hindi ninyo makontak ang inyong PCP mula sa kaginhawaan ng inyong sariling tahanan.

Para ma-access ang Teladoc Health:

1. Mag-sign in sa inyong account sa Blue Shield Promise sa web o app at maghanap sa Teladoc Health; o Tumawag sa 1-800-TELADOC (835-2362) (TTY:711).
2. I-access ang pangangalaga na kinakailangan kaagad



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Para sa higit pang impormasyon, bisitahin ang

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/benefits/teladochealth>.

Iba pang programa at serbisyo ng Medi-Cal

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

Hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang ilang serbisyo, pero makukuha pa rin ninyo ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang mga programa ng Medi-Cal. Makikipag-coordinate ang Blue Shield Promise sa iba pang mga programa para matiyak na makakakuha kayo ng lahat ng serbisyong medikal na kinakailangan, kabilang ang mga saklaw ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Nakalista sa seksyong ito ang ilan sa mga serbisyong ito. Para matuto pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga pang-outpatient na inireresetang gamot

Mga inireresetang gamot na sinasaklaw ng Medi-Cal Rx

Saklaw ang mga inireresetang gamot na ibinigay ng isang pharmacy ng Medi-Cal Rx, na bahagi ng FFS Medi-Cal.. Maaaring saklawin ng Blue Shield Promise ang ilang gamot na ibinibigay ng provider sa isang opisina o klinika. Kung ang inyong provider ay nagrereseta ng mga gamot na ibinibigay sa tanggapan ng doktor o sa infusion center, maaaring ituring ang mga ito na mga gamot na pinangangasiwaan ng doktor.

Kung ang isang propesyonal na medikal na pangangalagang pangkalusugan na hindi nakabatay sa botika ay nangangasiwa ng gamot, saklaw ito sa ilalim ng benepisyong medikal. Maaaring magreseta sa inyo ang inyong provider ng mga gamot sa Medi-Cal Rx Contract Drugs List.

Minsan, kailangan ninyo ng gamot na wala sa Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata. Ang mga gamot na ito ay nangangailangan ng pag-apruba bago ninyo mapunan ang reseta sa botika. Susuriin at pagpapasyahan ng Medi-Cal Rx ang mga kahilingang ito sa loob ng 24 na oras.

- Ang isang pharmacist sa inyong outpatient pharmacy ay maaaring magbigay sa inyo ng 14 na araw na emergency supply kung sa tingin nila ay kailangan ninyo ito. Ang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Medi-Cal Rx ay magbabayad para sa pang-emergency na gamot na ibinibigay ng outpatient pharmacy.

- Maaaring tumanggi ang Medi-Cal Rx sa isang kahilingang hindi pang-emergency. Kung gagawin nila ito, magpapadala sila sa inyo ng sulat upang sabihin sa inyo kung bakit. Sasabihin nila sa inyo kung ano ang mga pagpipilian ninyo. Upang malaman ang higit pa, basahin ang "Mga Reklamo" sa Kabanata 6 ng handbook na ito.

Upang malaman kung ang gamot ay nasa Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata o upang makakuha ng kopya ng Listahan ng Mga Gamot sa Kontrata, tumawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1 -800 -977 -2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa website ng Medi-Cal Rx sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Mga botika o pharmacy

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

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

Maaari rin kayong makahanap ng pharmacy na malapit sa inyo o pharmacy na maaaring magpadala ng inyong reseta sa inyo sa pamamagitan ng pagtawag sa Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711.

Kapag nakapili na kayo ng pharmacy, maaaring magpadala ang inyong provider ng reseta sa inyong pharmacy sa elektronikong paraan. Maaari rin kayong bigyan ng inyong provider ng nakasulat na reseta na dadalhin sa inyong pharmacy. Ibigay sa parmasya ang inyong reseta kasama ng inyong Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) sa Medi-Cal. Siguraduhin na alam ng botika ang tungkol sa lahat ng gamot na inyong iniinom at anumang mga allergy na mayroon kayo. Kung mayroon kayong anumang mga katanungan tungkol sa inyong reseta, tanungin ang pharmacist.

Maaari ring makakuha ang mga miyembro ng mga serbisyo sa transportasyon mula sa Blue Shield Promise upang makapunta sa mga pharmacy. Upang malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo sa transportasyon, basahin ang "Mga benepisyo sa transportasyon para sa mga sitwasyon na hindi emergency" sa Kabanata 4 ng handbook na ito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (Specialty mental health services, SMHS)

Ibinibigay ang ilang serbisyo sa kalusugan ng isip ng mga plano para sa kalusugan ng isip ng county sa halip na ng Blue Shield Promise. Kabilang sa mga ito ang SMHS para sa mga miyembro ng Medi-Cal na nakakatugon sa mga panuntunan sa mga serbisyo para sa SMHS. Maaaring kasama sa SMHS ang mga sumusunod na outpatient, residential, at inpatient na serbisyo:

Mga outpatient na serbisyo:

- Mga serbisyo sa kalusugan ng isip
- Mga serbisyo ng suporta sa gamot
- Mga serbisyo sa intensive na paggamot sa araw
- Mga serbisyo ng rehabilitasyon sa araw
- Mga serbisyo ng pamamagitan sa krisis
- Mga serbisyo ng pagiging matatag sa krisis
- Nakatuong pamamahala ng kaso
- Mga therapeutic na serbisyo sa pag-uugali sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang
- Pagsasaayos ng intensive care (Intensive care coordination, ICC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga intensive na serbisyo sa bahay (Intensive home-based services, IHBS) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga therapeutic na foster na pangangalaga (Therapeutic foster care, TFC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mobile crisis services
- Mga Serbisyo ng Suporta sa Kasamahan (Peer Support Group, PPS) (opsyonal)

Mga serbisyo sa tirahan:

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

Mga serbisyo sa inpatient:

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



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Upang malaman ang higit pa tungkol sa SMHS na ibinibigay ng planong kalusugan ng isip ng county, maaari ninyong tawagan ang inyong planong kalusugan ng isip ng county. Pakitawagan ang Los Angeles Department of Mental Health sa 1-800-854-7771.

Para makita ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county online, puntahan ang dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Kung malalaman ng Blue Shield Promise na kakailanganin ninyo ang mga serbisyo mula sa plano sa kalusugan ng isip ng county, tutulungan kayo ng Blue Shield Promise na maikonekta sa mga serbisyo ng plano sa kalusugan ng isip ng county.

Mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap (Substance use disorder, SUD)

Hinihikayat ng Blue Shield Promise ang mga miyembro na nais ng tulong sa pag-inom ng alak o iba pang paggamit ng sangkap na kumuha ng pangangalaga. Available ang mga serbisyo para sa paggamit ng sangkap mula sa mga provider tulad ng pangunahing pangangalaga, mga ospital sa inpatient, mga emergency room, at mga provider ng serbisyo sa paggamit ng sangkap. Ibinibigay ang mga serbisyo ng SUD sa pamamagitan ng mga county. Depende sa kung saan ka nakatira, nag-aalok ang ilang mga county ng higit pang mga opsyon sa paggamot at mga serbisyo sa pagbawi.

Para malaman ang higit pa tungkol sa mga opsyon sa paggamot para sa SUD, tawagan ang linya ng Los Angeles County Substance Use Disorder Services sa 1-800-854-7771 (TTY 711), 24 oras kada araw, 7 araw kada linggo.

Ang mga miyembro ng Blue Shield Promise ay maaaring magkaroon ng pagtatasa upang maitugma sila sa mga serbisyong pinakaangkop sa kanilang mga pangangailangan at kagustuhan sa kalusugan. Maaari ding humiling ang isang miyembro ng mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali, kabilang ang mga pagtatasa ng SUD, sa pamamagitan ng pagkontak sa Blue Shield Promise. Maaari ding bisitahin ng mga miyembro ang kanilang PCP na maaaring i-refer sila sa isang SUD provider para sa pagtatasa. Kapag medikal na kinakailangan, kasama sa mga available na serbisyo ang outpatient na paggamot, at mga gamot para sa SUD (tinatawag ding Mga Gamot para sa Paggamot ng Adiksiyon o MAT) tulad ng buprenorphine, methadone, at naltrexone.

Ang mga miyembrong natukoy para sa mga serbisyo sa paggamot ng SUD ay ire-refer sa kanilang programa sa problema sa paggamit ng bawal na gamot ng county para sa



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

paggamot. Maaaring i-refer ang mga miyembro ng kanilang PCP o i-refer ang sarili sa pamamagitan ng direktang pagkontak sa isang provider ng SUD. Kung ini-refer ng miyembro ang kanyang sarili, magsasagawa ang provider ng paunang screening at pagtatasa para magpasya kung kuwalipikado sila at ang antas ng pangangalagang kailangan nila. Para sa listahan ng mga numero ng telepono ng lahat ng county, pumunta sa

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Ibibigay o aayusin ng Blue Shield Promise na maibigay ang MAT sa pangunahing pangangalaga, ospital sa inpatient, departamento para sa emergency, at iba pang mga medikal na setting. Kasama sa Mga Serbisyo sa Paggamit ng Sangkap ang, ngunit hindi limitado sa:

- Outpatient na paggamot
- Matinding outpatient na paggamot
- Pamamahala ng kaso
- Mga Gamot para sa Paggamot ng Adiksiyon o Pagkagumon (Medications for Addiction Treatment, MAT)
- Pamamahala ng pag-withdraw (detoxic)
- Residential na paggamot
- Mga serbisyo ng suporta sa pagbawi
- Pabahay sa tulay ng pagbawi
- Boluntaryong inpatient na detoxification kung natutugunan ninyo ang pamantayan

Mga Serbisyo sa mga Bata ng California (California Children's Services, CCS)

Ang CCS ay isang programa ng Medi-Cal na gumagamot sa mga batang wala pang 21 taong gulang na may ilang partikular na kundisyon ng kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan, at nakakatugon sa mga panuntunan ng programa ng CCS. Kung naniniwala ang Blue Shield Promise o ang inyong PCP na may kundisyon ang inyong anak na karapat-dapat para sa CCS, ire-refer sila sa programang CCS ng county para alamin kung kuwalipikado sila.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Magpapasya ang kawani ng CCS ng county kung magiging kwalipikado kayo o ang inyong anak para sa mga serbisyo ng CCS. Hindi nagpapasya ang Blue Shield Promise sa pagiging karapat-dapat sa CCS. Kung kuwalipikado ang inyong anak na makakuha ng ganitong uri ng pangangalaga, gagamutin sila ng mga provider ng CCS para sa kondisyong karapat-dapat para sa CCS. Patuloy na sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga uri ng serbisyo na walang kinalaman sa kundisyon ng CCS gaya ng mga pisikal na pagpapatingin, bakuna, at mga check-up habang walang sakit ang bata.

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

Sinasaklaw ng CCS ang karamihan ng mga kundisyon ng kalusugan. Kasama sa mga halimbawa ng mga kundisyong karapat-dapat para sa CCS ang, pero hindi limitado sa:

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

Nagbabayad ang Medi-Cal para sa mga serbisyo ng CCS sa mga county na kalahok sa programa ng Buong Modelo ng Bata (WCM). Kung hindi kuwalipikado ang inyong anak sa mga serbisyo sa programang CCS, patuloy siyang makakakuha ng medikal na kinakailangang pangangalaga mula sa Blue Shield Promise.

Para malaman ang higit pa tungkol sa CCS, pumunta sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga gastusin sa transportasyon at pagbiyahe para sa CCS

Maaari kayong makakuha ng transportasyon, mga pagkain, lodging, at iba pang gastusin tulad ng paradahan, mga toll, atbp. kung kayo o ang inyong pamilya ay



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

nangangailangan ng tulong para makakuha ng medikal na appointment na may kaugnayan sa kundisyong karapat-dapat para sa CCS at wala ng iba pang available na mapagkukunan. Tumawag sa Blue Shield Promise at humiling ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) bago kayo magbayad mula sa sariling bulsa para sa transportasyon, pagkain, at lodging. Naglalaan ang Blue Shield Promise ng hindi medikal at hindi pang-emergency na medikal na transportasyon tulad ng nabanggit sa Kabanata 4, “Mga benepisyo at mga serbisyo.”

Kung ang inyong mga gastusin sa transportasyon o pagbiyahe na kayo mismo ang nagbayad ay nalamang kinakailangan at pinapatunayan ng Blue Shield Promise na sinubukan ninyong kumuha ng transportasyon sa pamamagitan ng Blue Shield Promise, babayaran kayo ng Blue Shield Promise.

Mga serbisyo sa bahay at komunidad (Home and community-based services, HCBS) sa labas ng mga serbisyo ng CCS

Kung kayo ay kuwalipikadong mag-enroll sa isang 1915(c) waiver, maaari kayong makakuha ng mga serbisyo sa bahay at komunidad na hindi nauugnay sa isang kundisyong karapat-dapat para sa CCS pero kailangan para kayo ay mananatili sa isang setting ng komunidad sa halip na sa isang institusyon. Halimbawa, kung hinihiling ninyo ang mga pagbabago sa bahay upang matugunan ang inyong mga pangangailangan sa isang setting na nakabatay sa komunidad, hindi mababayaran ng Blue Shield Promise ang mga gastusing iyon bilang isang kundisyong nauugnay sa CCS. Ngunit kung kayo ay naka-enroll sa isang 1915(c) waiver, maaaring saklawin ang mga pagbabago sa bahay kung ang mga ito ay medikal na kinakailangan upang mapigilan ang pagpapadala sa isang institusyon.

Kapag kayo ay naging edad na 21, kayo ay lumilipat (nagbabago) mula sa programa ng CCS patungo sa pangangalagang pangkalusugan para sa mga nasa hustong gulang. Sa oras na iyon, maaaring kailanganin ninyong magpatala sa isang 1915(c) waiver para patuloy na makakuha ng mga serbisyong mayroon kayo sa pamamagitan ng CCS, gaya ng private duty nursing.

1915(c) Mga waiver ng Home and Community-Based Services (HCBS)

Ang anim na waiver ng Medi-Cal 1915(c) ng California (mga espesyal na programa ng gobyerno) ay nagpapahintulot sa estado na magbigay ng mga pangmatagalang serbisyo at suporta (long-term services and supports, LTSS) sa mga tao sa isang setting na nakabase sa komunidad na kanilang pinili, sa halip na kumuha ng



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pangangalaga sa isang pasilidad ng pag-aalaga o ospital. Ang Medi-Cal ay sumasang-ayon sa Pederal na Pamahalaan na nagpapahintulot sa mga serbisyo ng waiver na maialok sa isang setting na pribadong tahanan o sa isang parang tahanan na komunidad. Ang mga serbisyong ibinibigay sa ilalim ng mga waiver ay hindi dapat mas malaki kaysa sa pagkuha ng parehong pangangalaga sa isang setting na institusyon. Ang mga tatanggap ng HCBS Waiver ay dapat maging kwalipikado para sa full-scope na Medi-Cal. Ang ilang mga waiver ng 1915(c) ay may limitadong availability sa buong Estado ng California at/o maaaring may waitlist. Ang anim na Medi-Cal 1915(c) waiver ay ang mga:

- Assisted Living Waiver (ALW)
- Waiver ng Programa ng California sa Pagtukoy sa Sarili (Kapansanan sa Pag-unlad, SDP) para sa mga Indibidwal na may Kapansanan sa Pag-unlad
- Waiver ng HCBS para sa mga Taga-California na May Kapansanan sa Pag-unlad (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Waiver ng Alternatibong Nakabatay sa Bahay at Komunidad (Home and Community-Based Alternative, HCBA)
- Programang Waiver ng Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), na dating tinatawag na Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome (HIV/AIDS) Waiver
- Programa ng Maraming Layuning Serbisyo sa mga Senior (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Para matuto pa tungkol sa mga waiver ng Medi-Cal, pumunta sa:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. O tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Mga Pansuportang Serbisyo sa Loob ng Bahay (In-Home Supportive Services, IHSS)

Nagbibigay ang programang IHSS ng personal na pangangalagang tulong sa loob ng bahay bilang alternatibo sa pangangalaga sa labas ng bahay sa mga kuwalipikadong taong karapat-dapat sa Medi-Cal, kabilang ang mga may edad, bulag, at/o may kapansanan. Nagbibigay-daan ang IHSS sa mga tatanggap na manatiling ligtas sa kanilang sariling mga tahanan. Dapat sumang-ayon ang inyong provider ng pangangalagang pangkalusugan na kailangan ninyo ng tulong sa personal na pangangalaga sa loob ng bahay at na nanganganib kayong ilagay sa pangangalaga sa labas ng bahay kung hindi kayo makakatanggap ng mga serbisyo ng IHSS. Magsasagawa rin ang programang IHSS ng pagtatasa ng mga pangangailangan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Para malaman ang higit pa tungkol sa available na IHSS sa inyong county, pumunta sa <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. O tumawag sa lokal na ahensya ng social services ng inyong county.

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

Hindi sasaklawin ng Blue Shield Promise at Medi-Cal ang ilang mga serbisyo. Hindi kasama sa mga serbisyong ibinibigay ng Blue Shield Promise o Medi-Cal ang, pero hindi limitado sa:

- In vitro fertilization (IVF), kabilang ngunit hindi limitado sa mga pag-aaral sa pagiging infertile o pagkabaog o mga pamamaraan upang masuri o magamot ang infertility o pagkabaog
- Pagpreserba ng fertility
- Mga pagbabago sa sasakyan
- Mga serbisyong pang-eksperimento
- Cosmetic surgery

Para alamin ang higit pa, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Pagsusuri ng mga bago at kasalukuyang teknolohiya

Sumusunod ang Blue Shield Promise sa mga pagbabago at natutuklasan sa pangangalagang pangkalusugan sa pamamagitan ng pag-aaral tungkol sa mga bagong paggamot, gamot, pamamaraan, at device. Tinatawag itong “bagong teknolohiya.” Gumagamit ng bagong teknolohiya ang Blue Shield Promise upang matiyak na ang mga miyembro ay may access sa ligtas at epektibong pangangalaga. Sinusuri ng Blue Shield Promise ang bagong teknolohiya para sa mga pamamaraang medikal at kalusugan ng pag-uugali, pharmaceutical, at device. Maaaring manggaling ang mga kahilingan sa pagsusuri ng bagong teknolohiya sa isang miyembro, practitioner, organisasyon, doktor na tagasuri ng Blue Shield Promise, o iba pang kawani.

Bago ang isang desisyon na ipatupad ang isang bagong teknolohiya o ang bagong aplikasyon ng isang umiiral na ahensya ng gobyerno ng teknolohiya ay karaniwang nagbibigay ng panahon ng pampublikong komento. Bilang bahagi ng proseso, mag-aalok ang Blue Shield Promise ng alinman sa patotoo o nakasulat na komento sa



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

angkop na ahensya sa mga mapagkukunang pang-agham, impormasyon mula sa angkop na mga katawan ng regulasyon ng gobyerno, at input mula sa mga nauugnay na espesyalista o propesyonal na may kasanayan sa teknolohiya. Kung pinagtibay ng ahensya ng gobyerno, ang bagong teknolohiya o aplikasyon ng isang umiiral na teknolohiya ay isasama sa plano ng benepisyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

5. Bata at kabataan mabuting pangangalaga

Makakakuha ng mga kinakailangang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ang mga bata at kabataang miyembrong wala pang edad na 21 sa sandaling ma-enroll sila. Tinitiyak nito na nakukuha nila ang tamang pag-iwas, dental, at pag-alaga sa kalusugan ng isip, kabilang ang mga serbisyo sa pag-unlad at espesyalidad. Ipinapaliwanag ng kabanatang ito ang mga serbisyong ito.

Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen

Saklaw at libre ang mga kinakailangang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan para sa mga miyembrong wala pang edad na 21. Ang listahan sa ibaba a karaniwang kalakip ang kinakailangang medikal na serbisyo para gamutin o alagaan ang anumang depekto o medikal na diagnosis. Kasama sa mga saklaw na serbisyo, ngunit hindi limitado sa:

- Mga pagpapatingin habang walang sakit ang bata at pagpapatingin ng teenager (mahahalagang pagpapatingin na kailangan ng mga bata)
- Mga pagbabakuna (mga iniksyon)
- Pagtatasa at paggamot sa kalusugan ng pag-uugali (sakit sa kalusugan ng isip at/o paggamit ng bawal na gamot)
- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip, kabilang ang psychotherapy ng indibidwal, grupo, at pamilya (sinasaklaw ng county ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS))
- Pag-screen para sa masasamang karanasan sa pagkabata (Adverse childhood experiences (ACE))
- Pinahusay na Pamamahala ng Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM) para sa mga Bata at Kabataan Populations of Focus (POF) (isang plano ng pinapamahalaang pangangalaga (MCP) ng Medi-Cal na benepisyo)



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kabilang ang pag-screen para sa lead poisoning sa dugo
- Edukasyong pangkalusugan at pag-iwas sa sakit
- Mga serbisyo para sa paningin
- Mga serbisyo sa ngipin (sinasaklaw sa ilalim ng Medi-Cal Dental)
- Mga serbisyo sa pandinig (sinasaklaw ng California Children's Services (CCS) para sa mga batang kwalipikado. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo para sa mga batang hindi kwalipikado para sa CCS)
- Mga Serbisyong Pangkalusugan sa Bahay, gaya ng private duty nursing (PDN), occupational therapy, physical therapy, at medikal na kagamitan at mga supply

Tinatawag ang mga serbisyong ito na Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen (kilala rin bilang mga serbisyo sa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Makakahanap ng karagdagang impormasyon para sa mga miyembro tungkol sa Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen sa <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Sinasaklaw nang libre ang mga serbisyo ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen na inirerekumenda ng mga alituntunin ng Bright Futures ng mga doktor ng mga bata upang matulungan kayo o ang inyong anak na manatiling malusog. Para basahin ang mga alituntunin ng Bright Futures, pumunta sa https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Ang ECM ay isang benepisyong plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal na available sa lahat ng county ng California upang suportahan ang kumprehensibong pamamahala ng pangangalaga para sa mga miyembro ng MCP na may mga kumplikadong pangangailangan. Dahil ang mga bata at kabataang may mga kumplikadong pangangailangan ay madalas na sinisilbihan na ng isa o higit pang mga tagapamahala ng kaso o iba pang mga provider ng serbisyo sa loob ng putol-putol na sistema ng paghahatid, nag-aalok ang ECM ng koordinasyon sa pagitan ng mga sistema. Kabilang sa mga bata at kabataan na tinutukang mga populasyon na karapat-dapat para sa benepisyong ito ang:

- Mga bata at kabataang nakakaranas ng walang bahay
- Mga bata at kabataang nasa panganib para sa maiiwasang paggamit ng ospital o emergency room
- Mga kailangan ng mga bata at kabataang may malubhang sakit sa kalusugan ng isip at/o sakit sa pag-abuso sa paggamit ng sangkap(substance use disorder, SUD)



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga Bata at Kabataang Naka-enroll sa California Children's Services (CCS) o CCS Whole Child Model (WCM) na May Mga Karagdagang Pangangailangan na Higit pa sa Kundisyon ng CCS
- Mga bata at kabataang kalahok sa kapakanan ng bata
- Mga bata at kabataang lumilipat mula sa isang pasilidad ng pagwawasto ng kabataan

Makakahanap ng karagdagang impormasyon sa ECM sa

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/documents/ECM-Children-and-Youth-POFs-spotlight.pdf>

Bilang karagdagan, lubos na hinihikayat ang mga Lead na Tagapamahala ng Pangangalaga ng ECM na i-screen ang mga miyembro ng ECM para sa mga pangangailangan sa mga serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad na ibinibigay ng mga MCP bilang sulit na alternatibo sa mga tradisyonal na serbisyong medikal o setting—at sumangguni sa mga Suporta sa Komunidad kapag karapat-dapat at available. Maaaring makatanggap ng benepisyo ang mga bata at kabataan mula sa maraming serbisyo ng Mga Suporta ng Komunidad, kabilang ang panlukas ng hika, pag-navigate sa pabahay, medikal na pamamahinga, at mga sobering center.

Ang Mga Suporta sa Komunidad ay mga serbisyong ibinibigay ng mga plano ng pinapamahalaang pangangalaga ng Medi-Cal (Medi-Cal managed care plan, MCP) at available sa mga karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal kuwalipikado man sila o hindi para sa mga serbisyo ng ECM.

Makakahanap ng higit pang impormasyon tungkol sa Mga Suporta sa Komunidad sa <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/MgaDokumento/DHCS-Medi-Cal-Community-Support-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Ilan sa mga serbisyong available sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen, gaya ng PDN, ay itinuturing na mga pandagdag na serbisyo. Hindi available ang mga ito sa mga miyembro ng Medi-Cal na edad na 21 pataas. Para patuloy na makuha ang mga serbisyong ito nang libre, maaaring kailanganin ninyo o ng inyong anak na magpa-enroll sa isang 1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) na waiver o iba pang Mga Pangmatagalang Serbisyo at Suporta (Long-Term Services and Supports, LTSS) pagsapit o bago sumapit ang edad na 21. Kung nakakakuha kayo o ang inyong anak ng mga pandagdag na serbisyo sa pamamagitan ng Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen at malapit nang maging 21 taong gulang, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise upang pag-usapan ang tungkol sa mga pagpipilian para sa patuloy na pangangalaga.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

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

Kasama rin sa preventive care ang mga pagbabakuna (mga iniksyon) na kailangan ninyo at ng inyong anak. Dapat tiyakin ng Blue Shield Promise na ang lahat ng naka-enroll na bata ay up-to-date sa lahat ng mga pagpapabakuna (mga iniksyon) na kailangan nila kapag bumibisita sila sa kanilang doktor. Available ang mga serbisyo ng preventive care at screening nang libre at walang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Dapat ipasuri ang inyong anak sa mga edad na ito:

- 2-4 na araw pagkatapos ipanganak
- 1 buwan
- 2 buwan
- 4 na buwan
- 6 na buwan
- 9 na buwan
- 12 buwan
- 15 buwan
- 18 buwan
- 24 na buwan
- 30 buwan
- Isang beses kada taon mula 3 hanggang 20 taong gulang

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

- Kumpletong kasaysayan at pagsusuri sa katawan mula ulo hanggang paa
- Mga pagbabakuna (mga iniksyon) na naaangkop sa edad (sumusunod ang California sa schedule ng American Academy of Pediatrics Bright Futures: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga pagsusuri sa laboratoryo, kasama ang pag-screen sa lead poisoning sa dugo, kung naaangkop o kinakailangan sa edad
- Edukasyon sa kalusugan
- Pag-screen ng paningin at pandinig
- Pag-screen ng kalusugan ng bibig
- Pagtatasa sa kalusugan ng pag-uugali

Kung makakita ang doktor ng problema sa pisikal o mental na kalusugan ninyo o ng inyong anak sa panahon ng check-up o screening, maaaring kailanganin ninyo o ng inyong anak na kumuha ng karagdagang pangangalagang medikal. Sasaklawin ng Blue Shield Promise ang pangangalagang iyon nang libre, kasama ang:

- Doktor, nurse practitioner, at pangangalaga sa ospital
- Mga pagpapabakuna (iniksyon) upang mapanatili kayong malusog
- Physical, speech/language, at occupational therapy
- Mga serbisyo sa kalusugan sa bahay, kasama ang mga medikal na kagamitan, supply, at appliance
- Paggamot para sa mga problema sa paningin, kasama ang salamin sa mata
- Paggamot para sa mga problema sa pandinig, kabilang ang mga hearing aid kapag hindi sila sinasaklaw ng California Children's Services (CCS)
- Paggamot para sa Kalusugan ng Pag-uugali para sa mga kundisyon ng kalusugan kagaya ng mga autism spectrum disorder, at iba pang mga kapansanan sa pag-unlad
- Pamamahala ng kaso at edukasyong pangkalusugan
- Reconstructive surgery operasyon, na isang operasyon sa pagtatama o pag-aayos ng mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, mga tumor, o sakit upang mapahusay ang paggana o upang makabuo ng normal na hitsura.

Pag-screen para sa lead poisoning sa dugo

Dapat magpa-screen para sa lead poisoning sa dugo ang lahat ng batang naka-enroll sa Blue Shield Promise sa mga edad na 12 at 24 na buwan o sa pagitan ng 24 at 72 buwang gulang kung hindi sila nasuri nang mas maaga. Maaaring makakuha ang mga bata ng screening ng lead sa dugo kung humiling ang isang magulang o tagapangalaga. Dapat ding suriin ang mga bata sa tuwing naniniwala ang doktor na ang pagbabago sa buhay ay naglagay sa panganib sa bata.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Tutulungan ng Blue Shield Promise ang mga miyembrong wala pang 21 taong gulang at ang kanilang mga pamilya na makuha ang mga serbisyong kailangan nila. Ang isang Blue Shield Promise coordinator ng pangangalaga ay maaaring:

- Sabihan kayo tungkol sa mga available na serbisyo
- Tumulong na maghanap ng mga provider sa in-network o wala sa network na provider, kapag kinakailangan
- Tumulong na magpa-appointment
- Magsaayos ng medikal na transportasyon upang makapunta ang mga bata sa kanilang mga appointment
- Tumulong na magsaayos ng pangangalaga para sa mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise, pero maaaring makuha ito sa pamamagitan ng Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal, gaya ng:
 - Mga serbisyo sa paggamot at ng rehabilitasyon para sa mga sakit sa kalusugan ng isip at paggamit ng sangkap (substance use disorders, SUD)
 - Paggamot para sa mga problema sa ngipin, kasama ang orthodontics

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

Mga check-up sa ngipin

Panatilihing malinis ang gilagid ng inyong sanggol sa pamamagitan ng marahang pagpunas sa gilagid gamit ang isang bimpò araw-araw. Sa humigit-kumulang apat hanggang anim na buwan, magsisimula ang “teething” habang unti-unting tumutubo ang mga ngipin ng sanggol. Dapat kayong gumawa ng appointment para sa unang pagbisita ng inyong anak sa dentista sa sandaling tumubo ang unang ngipin niya o pagsapit ng kanyang unang kaarawan, alinman ang mauna.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang mga serbisyo sa Ngipin na ito ng Medi-Cal ay libre para sa:

Mga sanggol na 0-3 taong gulang

- Unang pagpapatingin sa ngipin ng sanggol
- Unang pagsusuri sa ngipin ng sanggol
- Mga pagsusuri sa ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Paglilinis ng ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Fluoride varnish (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga pasta
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Mga pang-emergency na serbisyo sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

Mga batang 4-12 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga molar sealant
- Mga pasta
- Mga root canal
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Mga pang-emergency na serbisyo sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

Kabataang 13-20 taong gulang

- Mga pagsusuri sa ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Mga x-ray
- Fluoride varnish (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Paglilinis ng ngipin (kada anim na buwan, at kung minsan ay higit pa)
- Orthodontics (mga brace) para sa mga kwalipikado
- Mga pasta
- Mga crown
- Mga root canal
- Mga partial at full na pustiso
- Scaling at root planing
- Mga pagbunot (pagbubunot ng ngipin)
- Mga pang-emergency na serbisyo sa ngipin
- *Pagpapakalma (kung medikal na kinakailangan)

* Dapat isaalang-alang ng mga provider ang sedation at pangkalahatang anesthesia kapag natukoy at naidokumento nila ang dahilan kung bakit hindi medikal na



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

naaangkop ang lokal na anesthesia, at ang paggamot sa ngipin ay paunang inaprubahan o hindi nangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Ito ang ilan sa mga dahilan kung bakit hindi maaaring gamitin ang lokal na anesthesia at maaaring gamitin sa halip ang sedation o general anesthesia:

- Pisikal, pag-uugali, pag-unlad, o emosyonal na kundisyon na humahadlang sa pasyente sa pagtugon sa mga pagtatangka ng provider na magsagawa ng paggamot
- Mga pangunahing restorative o surgical procedure
- Batang hindi nakikipagtulungan
- Malalang impeksyon sa bahaging nainiksiyunan
- Pagkabigo ng isang lokal na pampamanhid upang makontrol ang sakit

Kung mayroon kayong mga tanong o kung gusto ninyong matuto pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental Customer Service Line sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o pumunta sa <https://smilecalifornia.org/>.

Mga karagdagang serbsiyo sa pag-refer ng edukasyong pang-iwas sa sakit

Kung nag-aalala kayo na hindi nakikiisa at natututo sa paaralan ang inyong anak, makipag-usap sa doktor, mga guro, o mga tagapangasiwa sa paaralan ng inyong anak. Bilang karagdagan sa inyong mga medikal na benepisyong sinasaklaw ng Blue Shield Promise, may mga serbisyong dapat ibigay ang paaralan upang matulungan ang inyong anak na matuto at hindi mapag-iwanan sa klase. Kasama sa mga serbisyong maaaring ibigay upang tulungan ang inyong anak na matuto ang:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ▪ Mga serbisyo sa pagsasalita at wika | ▪ Mga serbisyo sa pagpapayo |
| ▪ Mga sikolohikal na serbisyo | ▪ Mga serbisyo ng nurse ng paaralan |
| ▪ Physical therapy | ▪ Transportasyon papunta sa at pauwi mula sa paaralan |
| ▪ Occupational therapy | |
| ▪ Assistive Technology | |
| ▪ Mga serbisyo sa Gawaing Panlipunan | |

Ang mga serbisyong ito ay ibinibigay at binabayaran ng Kagawaran ng Edukasyon ng California (Department of Education ng California). Kasama ng mga doktor at guro ng inyong anak, maaari kayong makagawa ng pinasadyang plano na pinakamainam na makakatulong sa inyong anak.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

6. Pag-uulat at paglutas ng mga problema

May dalawang paraan upang mag-ulat at lutasin ang mga problema:

- Gamitin ang **reklamo (karaingan)** kapag mayroon kayong problema o hindi nasisiyahan sa Blue Shield Promise o sa isang provider o sa pangangalagang pangkalusugan o paggamot na nakuha ninyo mula sa isang provider.
- Gumamit ng **apela** kapag hindi kayo sumasang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise na baguhin ang inyong mga serbisyo o hindi saklawin ang mga ito.
- May karapatan kayong maghain ng mga karaingan at apela sa Blue Shield Promise upang sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema. Hindi nito inaalis ang anuman sa inyong legal na karapatan at remedyo. Hindi kami magdidiskrimina o gaganti sa inyo dahil sa pagsasampa ng reklamo sa amin o pag-uulat ng mga problema. Ang pagsasabi sa amin ng tungkol sa inyong problema ay makakatulong sa amin na pagandahin ang pangangalaga para sa lahat ng miyembro.

Maaari muna ninyong kontakin ang Blue Shield Promise upang ipaalam sa amin ang tungkol sa inyong problema. Tumawag sa amin sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Sabihin sa amin ang tungkol sa inyong problema.

Kung hindi pa rin nalulutas ang inyong karaingan o apela pagkalipas ng 30 araw, o kung hindi kayo masaya sa resulta, maaari ninyong tawagan ang Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California (California Department of Managed Health Care, DMHC). Hilingin sa DMHC na suriin ang inyong reklamo o magsagawa ng isang Hiwalay na Independent Medical Review IMR). Kung agaran ang inyong kalagayan, tulad ng mga may kinalaman sa isang seryosong panganib sa inyong kalusugan, maaari kayong tumawag kaagad sa DMHC nang hindi muna nagsasampa ng karaingan o apela sa Blue Shield Promise. Maaari kayong tumawag sa DMHC nang libre sa 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711), o pumunta sa: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Maaari ding makatulong ang Medi-Cal Managed Care Ombudsman ng California Department of Health Care Services (DHCS). Maaari silang tumulong kung



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

nagkakaproblema kayo sa pagsali, paglipat, o pag-alis sa isang planong pangkalusugan. Maaari din silang tumulong kung lumipat kayo ng tirahan at nahihirapang ipalipat ang inyong Medi-Cal sa bago ninyong county. Maaari kayong tumawag sa Ombudsman Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. sa 1-888-452-8609. Libre ang tawag.

Maaari din kayong maghain ng karaingan sa tanggapan ng pagiging karapat-dapat ng inyong county tungkol sa inyong pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal. Kung hindi kayo nakakatiyak kung kanino kayo puwedeng maghain ng inyong karaingan, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Mga reklamo

Ang reklamo (karaingan) ay kapag mayroon kayong problema o hindi kayo nasiyahan sa mga serbisyonang nakukuha ninyo mula sa Blue Shield Promise o sa isang provider. Walang limitasyon sa oras sa paghahain ng reklamo. Maaari kayong maghain ng reklamo sa Blue Shield Promise anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag, pagsulat, o online. Maaari ring maghain ng reklamo ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong pahintulot.

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong ID number sa planong pangkalusugan, inyong pangalan, at ang dahilan ng inyong reklamo.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan, at ang dahilan ng inyong reklamo. Sabihin sa amin kung anong nangyari at paano kami makakatulong sa inyo.

Ipadala ang form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

- **Online:** Pumunta sa website ng Blue Shield Promisesa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghahain ng inyong reklamo, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Kung mayroon kayong agarang usapin na may kinalaman sa isang seryosong alalahanin sa kalusugan, pasisimulan namin ang isang pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Ibibigay namin sa inyo ang pasya sa loob ng 72 oras. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tawagan kami sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong reklamo, magpapasya kami kung paano namin pangangasiwaan ang inyong reklamo at kung mapapabilis ba namin ito. Kung malalaman naming hindi namin mapapabilis ang inyong reklamo, ipapaalam namin sa inyo na lulutasin namin ang inyong reklamo sa loob ng 30 araw. Maaari kayong direktang makipag-ugnayan sa DMHC para sa anumang dahilan, kabilang ang kung naniniwala kayong kwalipikado ang inyong alalahanin para sa pinabilis na pagsusuri, ang Blue Shield Promise ay hindi tumutugon sa inyo sa loob ng panahong 72 oras, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng Blue Shield Promise.

Ang mga reklamo na may kaugnayan sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx ay hindi saklaw ng proseso ng karaingan ng Blue Shield Promise at hindi rin kuwalipikado para sa Independent Medical Review ng Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC). Maaaring magsumite ng mga reklamo ang mga miyembro sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. O pumunta sa <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ang mga reklamo na may kaugnayan sa mga benepisyo sa pharmacy na hindi saklaw ng Medi-Cal Rx ay maaaring maging karapat-dapat para sa pagsusuri sa pamamagitan ng proseso ng karaingan at apela ng Blue Shield Promise at sa Independent Medical Review ng DMHC. Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Makikita ninyo ang form ng Independent Medical Review/Reklamo at mga tagubilin online sa <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Mga apela

Magkaiba ang apela at ang reklamo. Ang apela ay isang kahilingan para sa Blue Shield Promise na suriin at baguhin ang isang pasyang ginawa namin tungkol sa inyong mga serbisyo. Kung nagpadala kami sa inyo ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA) na nagsasabi sa inyo na tinatanggihan, inaantala, binabago o tinatapos namin ang mga serbisyo, at hindi kayo sumasang-ayon sa aming pasya, maaari kayong humiling sa amin ng apela. Maaari ring humiling sa amin ng apela ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

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

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

- **Gamit ang telepono:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. Ibigay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan, at ang serbisyong inaapela ninyo.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- **Sa pamamagitan ng koreo:** Tawagan ang Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711) at hilinging padalhan kayo ng form. Kapag nakuha mo na ang form, punan ito. Tiyaking ilagay ang inyong pangalan, ID number sa planong pangkalusugan at ang serbisyong inaapela ninyo.

Ipadala ang form sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

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

- **Online:** Bisitahin ang website ng Blue Shield Promise. Pumunta sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng apela o sa Aid Paid Pending, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa loob ng limang araw pagkatanggap sa inyong apela, papadalhan kayo ng Blue Shield Promise ng liham na nagsasabi sa inyo na natanggap na namin ito. Sa loob ng 30 araw, sasabihin namin sa inyo ang aming pasya sa apela at magpapadala kami sa inyo ng liham na Abiso ng Resolusyon sa Apela (Notice of Appeal Resolution, NAR). Kung hindi namin ibinigay sa inyo ang aming pasya sa apela sa loob ng 30 araw, maaari kayong humilingng Pagdinig ng Estado mula sa California Department of Social Services (CDSS) at ng isang Independent Medical Review (IMR) sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC).

Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong pagkakataon, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang inyong mga isyu ay hindi kwalipikado para sa isang IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Kung gusto ninyo o ng inyong doktor na gumawa kami ng mabilis na pasya dahil maaaring malagay sa panganib ng panahong gugugulin sa pagpapasya sa inyong apela ang inyong buhay, kalusugan, o kakayahang kumilos, maaari kayong humiling ng pinabilis (mabilis) na pagsusuri. Para humiling ng pinabilis na pagsusuri, tumawag sa



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

1-800-605-2556 (TTY 711). Magpapasya kami sa loob ng 72 oras pagkatanggap sa inyong apela. Kung may agarang alalahanin sa pangangalagang pangkalusugan, tulad ng mga sitwasyong may malubhang banta sa iyong kalusugan, hindi mo kailangang magsumite muna ng apela sa Blue Shield Promise bago maghain ng reklamo sa DMHC.

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

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

- Humiling ng **Pagdinig ng Estado** mula sa California Department of Social Services (CDSS) at susuriin ng isang hukom ang inyong kaso. Ang toll-free na numero ng telepono ng CDSS ay 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Maaari rin kayong humiling ng Pagdinig ng Estado online sa <https://www.cdss.ca.gov>. Maaaring makahanap ng higit pang mga paraan ng paghiling ng Pagdinig ng Estado sa “Mga pagdinig ng estado” sa huling bahagi ng kabanatang ito.
- Maghain ng form ng Independent Medical Review/Reklamo sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) upang masuri ang pasya ng Blue Shield Promise. Kung kwalipikado ang inyong reklamo para sa proseso ng Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) ng DMHC, susuriin ng isang doktor sa labas na hindi bahagi ng Blue Shield Promise ang inyong kaso at gagawa ng desisyon na dapat sundin ng Blue Shield Promise.

Ang toll-free na numero ng telepono ng DMHC ay 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Makikita ninyo ang form ng IMR/Reklamo at mga tagubilin online sa <https://www.dmhca.gov>.

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

Karapat-dapat kayo sa parehong Pagdinig ng Estado at IMR. Ngunit kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong pagkakataon, ang Pagdinig ng Estado ang



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

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

Hindi pinapangasiwaan ng Blue Shield Promise ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx. Upang magsumite ng mga reklamo at apela tungkol sa mga benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx, tumawag sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711. Maaaring karapat-dapat para sa IMR ang mga reklamo at apelang nauugnay sa mga benepisyo sa pharmacy na hindi napapailalim sa Medi-Cal Rx.

Kung hindi kayo sumasang-ayon sa isang pasyang nauugnay sa inyong benepisyo sa parmasya ng Medi-Cal Rx, maaari kayong humiling ng pagdinig ng estado. Hindi ka maaaring humingi sa DMHC ng isang IMR para sa mga desisyon sa benepisyo sa pharmacy ng Medi-Cal Rx.

Mga Reklamo at Independiyenteng Medikal na Pagsusuri (Independent Medical Review, IMR) sa Kagawaran ng Pinamamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC)

Ang IMR ay kapag sinuri ang inyong kaso ng isang tagalabas na doktor na walang kaugnayan sa Blue Shield Promise. Kung gusto ninyo ng IMR, dapat muna kayong maghain ng apela sa Blue Shield Promise para sa mga hindi agarang alalahanin. Kung wala kayong balita mula sa Blue Shield Promise sa loob ng 30 mga araw sa kalendaryo, o kung hindi kayo masaya sa pasya ng Blue Shield Promise, maaari na kayong humiling ng IMR. Humiling dapat kayo ng IMR sa loob ng anim na buwan mula sa petsa ng abiso na nagsasabi sa inyo tungkol sa pasya sa apela, pero mayroon lang kayong 120 araw para mag-request ng Pagdinig ng Estado. Kaya, kung gusto ninyo ng IMR at pagdinig ng Estado, ihain ang inyong reklamo sa lalong madaling panahon.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Tandaan, kung humiling muna kayo ng Pagdinig ng Estado, at nangyari na ang pagdinig upang matugunan ang inyong mga partikular na isyu, hindi na kayo maaaring humiling ng IMR sa DMHC tungkol sa mga parehong isyu. Sa ganitong pagkakataon, ang Pagdinig ng Estado ang may huling hatol. Ngunit maaari pa rin kayong maghain ng reklamo sa DMHC kung ang mga isyu ay hindi kwalipikado para sa IMR, kahit na nangyari na ang Pagdinig ng Estado.

Maaari kayong makakuha kaagad ng IMR nang hindi muna naghahain ng apela sa Blue Shield Promise. Ito ay sa mga pagkakataon kung saan agaran ang inyong problema sa kalusugan, tulad ng mga kinasasangkutan ng malubhang banta sa inyong kalusugan.

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

Responsibilidad ng Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan ng California na pangasiwaan ang mga plano ng serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung mayroon kayong karaingan laban sa inyong planong pangkalusugan, dapat muna ninyong tawagan ang inyong planong pangkalusugan sa **1-800-605-2556 (TTY 711)** at gamitin ang proseso ng karaingan ng inyong planong pangkalusugan bago makipag-ugnayan sa departamento. Ang paggamit ng pamamaraan ng karaingang ito ay hindi nagbabawal sa paggamit ng anumang posibleng legal na karapatan o solusyon na maaari ninyong magamit. Kung kailangan mo ng tulong sa isang karaingan na may kinalaman sa isang emergency, sa isang karaingan kaugnay sa hindi kasiya-siyang paglutas ng inyong planong pangkalusugan, o sa isang karaingan na hindi nalutas nang mahigit 30 araw, maaari kang tumawag sa departamento para sa tulong. Maaari ka ring maging karapat-dapat para sa Independent Medical Review (IMR). Kung karapat-dapat ka para sa IMR, magbibigay ang proseso sa IMR ng walang kinikilingang pagsusuri sa mga pagpapasyang medikal na ginawa ng isang planong pangkalusugan na may kaugnayan sa pangangailangang medikal ng iminumungkahing serbisyo o paggamot, mga pagpapasya sa saklaw para sa mga paggamot na pang-eksperimento o sinisiyasat pa lang at mga hindi pagkakaunawaan sa pagbabayad para sa mga pang-emergency o agarang serbisyong medikal. Mayroon ding walang bayad na numero ng telepono ang departamento (**1-888-466-2219**) at linya ng TDD (**1-877-688-9891**) para sa may kapansanan sa pandinig at pagsasalita. Ang internet website ng departamento na



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

www.dmh.ca.gov ay mayroong mga form ng reklamo, mga form ng aplikasyon sa IMR, at mga tagubilin online.

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong kasama ang Blue Shield Promise at ang isang hukom mula sa California Department of Social Services (CDSS). Tutulong ang hukom para malutas ang inyong problema at magpasya kung tama ang naging pasya ng Blue Shield Promise o hindi. May karapatan kayong humiling ng Pagdinig ng Estado kung humiling na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo nasisiyahan sa aming pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkalipas ng 30 araw.

Dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng aming liham na NAR. Kung binigyan namin kayo ng Aid Paid Pending sa panahon ng inyong apela, at gusto ninyong magpatuloy ito hanggang sa magkaroon ng pasya tungkol sa inyong Pagdinig ng Estado, dapat kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 10 araw pagkatanggap ninyo ng aming liham na NAR, o bago ang petsa na sinabi namin kung kailan hihinto ang inyong mga serbisyo, alinman ang mas huli.

Kung kailangan ninyo ng tulong para matiyak na magpapatuloy ang Aid Paid Pending hanggang may pinal na desisyon sa iyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng 8 a.m. hanggang 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tumawag sa 711. Maaari humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.

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

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

- Hindi kami gumawa ng liham na NOA o NAR na available sa gusto ninyong wika



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

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

Maaari kayong humiling ng Pagdinig ng Estado sa mga paraang ito:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa State Hearings Division ng CDSS sa 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Sagutan ang ibinigay na form kasabay ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at ipadala ito sa:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814
- **Online:** Maaari kayong humiling ng pagdinig online sa www.cdss.ca.gov
- **Sa pamamagitan ng email:** Punan ang form na kasama ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at i-email ito sa Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Tandaan: Kung ipapadala ninyo ito sa pamamagitan ng email, pakitandaang may posibilidad na may ibang tao, bukod sa State Hearings Division, na maaaring makabasa ng inyong email. Isaalang-alang ang paggamit ng isang mas ligtas na paraan ng pagpapadala ng inyong kahilingan.
- **Sa Pamamagitan ng Fax:** Punan ang form na kasama ng inyong abiso sa resolusyon ng mga apela at i-fax ito sa State Hearings Division toll free sa 1-833-281-0903

Kung kailangan ninyo ng tulong sa paghiling ng Pagdinig ng Estado, matutulungan namin kayo. Maaari naming kayong bigyan ng mga libreng serbisyo sa wika. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Sa pagdinig, sasabihin ninyo sa hukom kung bakit hindi kayo sumasang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise. Sasabihin ng Blue Shield Promise sa hukom kung paano namin ginawa ang aming pasya. Maaaring tumagal ng hanggang 90 araw bago



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

mapagpasyahan ng hukom ang inyong kaso. Dapat sundin ng Blue Shield Promise kung ano ang mapagpapasyahan ng hukom.

Kung nais ninyo na magsagawa ng mabilis na pagpapasya ang CDSS dahil ang panahong ilalaan para magkaroon ng Pagdinig ng Estado ay maglalagay sa inyong buhay, kalusugan, o kakayahang ganap na makakilos sa panganib, kayo, ang inyong awtorisadong kinatawan, o ang inyong provider ay maaaring makipag-ugnayan sa CDSS at humingi ng pinabilis (mabilis) na Pagdinig ng Estado. Dapat gumawa ng pagpapasya ang CDSS nang hindi lalampas sa tatlong araw ng trabaho pagkatapos nitong makuha ang inyong kumpletong file ng kaso mula sa Blue Shield Promise.

Pandaraya, pag-aaksaya, at pang-aabuso

Kung pinaghihinalaan ninyo na ang isang provider o isang taong nakakatanggap ng Medi-Cal ay nagsagawa ng pandaraya, pag-aaksaya, o pang-aabuso, responsibilidad ninyong ireport ito sa pamamagitan ng pagtawag sa kumpidensyal na toll-free na numero na 1-800-822-6222 o ng pagsusumite ng reklamo online sa <https://www.dhcs.ca.gov/>.

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

- Pagpapalsipika ng mga medikal na record
- Pagrereseta ng gamot na sobra sa medikal na kinakailangan
- Pagbibigay ng mas maraming serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan kaysa sa medikal na kinakailangan
- Pagsingil para sa mga serbisyong hindi ibinigay
- Pagsingil para sa mga serbisyo ng propesyonal kapag hindi isinagawa ng propesyonal ang serbisyo
- Pag-aalok ng mga libre o may diskwentong item at serbisyo sa mga miyembro na maimpluwensyahan kung aling provider ang pipiliin ng miyembro
- Pagbabago sa provider ng pangunahing pangangalaga ng miyembro nang hindi alam ng miyembro

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

- Pagpapahiram, pagbebenta, o pagbibigay ng ID card ng planong pangkalusugan o Identification Card ng Mga Benepisyo (Benefits Identification Card, BIC) ng Medi-Cal sa ibang tao



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

- Pagkuha ng magkakatulad o magkakaparehong paggamot o gamot mula sa higit sa isang provider
- Pagpunta sa emergency room kapag hindi naman emergency
- Paggamit sa Social Security number o ID number sa planong pangkalusugan ng ibang tao
- Paggamit ng mga medikal at hindi medikal na transportasyon para sa mga serbisyong hindi nauugnay sa pangangalagang pangkalusugan, para sa mga serbisyong hindi saklaw ng Medi-Cal, o kapag walang medikal na appointment o kukuning reseta

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

Ipadala ang inyong ulat sa:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Maaari rin ninyong tawagan ang Helpline para sa Pagsunod sa 1-855-296-9083, 24 oras, 7 araw sa isang linggo, o i-email ang impormasyon sa PromiseStopfraud@blueshieldca.com, o ireport ang impormasyon online sa [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members). Ang lahat ng pag-uulat ay maaaring gawin sa paraang anonymous at ito ay kumpidensyal.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

7. Mga karapatan at responsibilidad

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

Ang inyong mga karapatan

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

- Upang pakitunguhan nang may paggalang at dignidad, nang may naaangkop na pagsasaalang-alang sa inyong karapatan sa pagkapribado at ang pangangailangang panatilihin ang pagkakumpidensyal ng inyong medikal na impormasyon tulad ng kasaysayang medikal, kundisyon sa isip at pisikal o paggamot, at reproductive o sekswal na kalusugan
- Mabigyan ng impormasyon tungkol sa planong pangkalusugan at sa mga serbisyo nito, kasama na ang mga saklaw na serbisyo, provider, practitioner, at mga karapatan at responsibilidad ng miyembro
- Makakuha ng ganap na naisalin na nakasulat na impormasyon ng miyembro sa inyong ninanais na wika, kasama ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela
- Magbigay ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng Blue Shield Promise
- Makapili ng provider ng pangunahing pangangalaga na nasa loob ng network ng Blue Shield Promise
- Magkaroon ng napapanahong access sa mga provider sa network
- Makilahok sa pagpapasya kasama ng mga provider tungkol sa sarili ninyong pangangalagang pangkalusugan, kasama ang karapatang tumanggi sa paggamot
- Magsabi ng mga reklamo, apela o karaingan, nang verbal o sa pamamagitan ng sulat, tungkol sa organisasyon o sa pangangalagang natanggap ninyo



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Upang malaman ang medikal na dahilan para sa pagpapasya ng Blue Shield Promise na tanggihan, antalahin, wakasan o baguhin ang isang kahilingan para sa pangangalagang medikal
- Makakuha ng pagsasaayos ng pangangalaga
- Humiling ng apela sa mga pasya na tanggihan, iantala, o limitahan ang mga serbisyo o benepisyo
- Makakuha ng mga libreng serbisyo ng pag-interpret at pagsasalin para sa inyong wika
- Humiling ng libreng legal na tulong sa inyong lokal na opisina na nagbibigay ng legal na tulong o iba pang grupo
- Gumawa ng mga maagang direktiba
- Humiling ng Pagdinig ng Estado kung tinanggihan ang isang serbisyo o benepisyo at naghain na kayo ng apela sa Blue Shield Promise at hindi pa rin kayo masaya sa pasya, o kung hindi kayo nakatanggap ng pasya sa inyong apela pagkatapos ng 30 araw, kasama ang impormasyon tungkol sa mga sitwasyon kung saan posible ang pinabilis na pagdinig
- Mag-disenroll (mag-drop) mula sa Blue Shield Promise at lumipat sa isa pang planong pangkalusugan sa county kapag hiniling
- Ma-access ang mga serbisyong maaaring pahintulutan ng menor de edad
- Makakuha ng libreng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa iba pang mga format (tulad ng braille, malaking titik, audio, at naa-access na electronic na format) kapag hiniling at nang napapanahon na angkop para sa format na hinihiling at alinsunod sa Kodigo ng Pangangalaga at mga Institusyon (Welfare and Institutions Code) seksyon 14182 (b)(12).
- Maging malaya mula sa anumang uri ng pagpigil o paghihiwalay na ginagamit bilang isang paraan ng pamimilit, disiplina, kaghinhawahan, o paghihiganti
- Matapat na talakayin ang impormasyon tungkol sa mga magagamit na opsyon sa paggamot at alternatibo, na ipapakita sa paraang naaangkop sa inyong kundisyon at kakayahang umunawa, anuman ang gastos o saklaw
- Magkaroon ng access sa o makakuha ng kopya ng inyong mga talaang medikal, at hilinging susugan o iwasto ang mga ito, gaya ng tinukoy sa mga seksyong 164.524 at 164.526 45 ng Kodigo ng mga Regulasyong Pederal (Code of Federal Regulations, CFR).
- Kalayaang gamitin ang mga karapatang ito nang walang masamang epekto sa pakikitungo sa inyo ng Blue Shield Promise, inyong mga provider, o ng Estado
- Magkaroon ng access sa mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya, Freestanding Birth Centers, Mga Pederal na Kuwalipikadong Health Center, Indian Health Care Providers, mga serbisyo ng midwifery, Rural Health Centers, serbisyo sa seksuwal



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

na naipapasang impeksyon, at pang-emergency na pangangalaga sa labas ng network ng Blue Shield Promise alinsunod sa pederal na batas

- Karapatan sa isang tapat na talakayan ng mga naaangkop o medikal na kinakailangang opsyon sa paggamot para sa kanilang mga kundisyon, anuman ang gastos o saklaw ng benepisyo
- Upang i-update ang inyong lahi, etnisidad, wika, at sekswal na oryentasyon, kinikilalang kasarian, at impormasyon sa mga panghalip sa pamamagitan ng pagtulong sa amin na maunawaan at suportahan ang inyong mga partikular na pangangailangan at kagustuhan.
- Tumanggap ng mga libreng nakasulat na materyal ng plano sa inyong gustong wika o alternatibong format (tulad ng audio, braille o malaking titik).

Inyong mga responsibilidad

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

- Pakitunguhan ang inyong doktor, lahat ng provider at kawani nang may paggalang. May responsibilidad kayong dumating sa inyong mga pagbisita sa tamang oras o tawagan ang tanggapan ng inyong doktor nang hindi bababa sa 24 na oras bago ang inyong pagbisita upang magkansela o muling magpa-schedule.
- Magbigay ng tamang impormasyon at maraming impormasyon hangga't maaari sa lahat ng inyong provider at sa Blue Shield Promise. Responsibilidad ninyong tumanggap ng mga regular na pagpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito.
- Tumanggap ng mga regular na pagpapatingin at sabihin sa inyong doktor ang tungkol sa mga problema sa kalusugan bago pa man maging malubha ang mga ito
- Makipag-usap sa inyong doktor tungkol sa inyong mga pangangailangan sa pangangalagang pangkalusugan, gumawa at sumang-ayon sa mga layunin, gawin ang lahat ng inyong makakaya upang maunawaan ang inyong mga problema sa kalusugan, at sumunod sa mga plano ng paggamot at tagubilin na napagkasunduan ninyo.
- Magbigay ng impormasyon (hanggang sa makakaya) na kailangan ng organisasyon at ng mga practitioner at provider nito upang makapagbigay ng pangangalaga
- Sundin ang mga plano at tagubilin para sa pangangalaga na sinang-ayunan nila sa kanilang mga practitioner



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.

Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Upang maunawaan ang inyong mga problema sa kalusugan at makilahok sa pagbuo ng mga layunin sa paggamot na parehong napagkasunduan, hanggang sa antas na posible
- Iulat ang pandaraya o maling gawain sa pangangalagang pangkalusugan sa Blue Shield Promise. Magagawa ninyo ito nang hindi ibinibigay ang inyong pangalan sa pamamagitan ng pagtawag sa Blue Shield Promise Helpline para sa Pagsunod toll-free sa 1-855-296-9083, 24 oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, pag-email sa PromiseStopFraud@blueshieldca.com, o pagtawag sa Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California (Department of Health Care Services, DHCS) Medi-Cal Fraud & Abuse Hotline toll-free sa 1-800-822-6222.
- Gamitin ang emergency room sa mga sitwasyon ng emergency o ayon sa sinabi ng inyong doktor.
- Responsibilidad na magbigay ng impormasyon (hanggang sa makakaya) na kailangan ng organisasyon at ng mga practitioner at provider nito upang makapagbigay ng pangangalaga.
- Responsibilidad na sundin ang mga plano at tagubilin para sa pangangalagang sinang-ayunan nila ng kanilang mga practitioner.

Abiso laban sa diskriminasyon

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

Nagbibigay ang Blue Shield Promise ng:

- Mga libreng tulong at serbisyo sa mga taong may mga kapansanan sa napapanahong paraan para matulungan silang makipag-ugnayan nang mas maayos, tulad ng:
 - Kuwalipikadong interpreter ng sign language
 - Nakasulat na impormasyon sa iba pang format (malaking titik, audio, naa-access na electronic na format, at iba pang format)



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Mga libreng serbisyo sa wika sa napapanahong paraan sa mga taong hindi Ingles ang pangunahing wika, tulad ng:
 - Kuwalipikadong interpreter
 - Impormasyong nakasulat sa ibang wika

Kung kailangan ninyo ang mga serbisyong ito, kontakin ang Blue Shield Promise sa pagitan ng 8 a.m. – 6 p.m., sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556. O, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 upang gamitin ang California Relay Service. Kapag hiniling, maibibigay sa inyo ang dokumentong ito sa braille, malaking titik, audiocassette, o elektronik na form. Para makakuha ng kopya sa isa sa mga alternatibong format na ito, mangyaring tumawag o sumulat sa:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Customer Service
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

Paano maghain ng karaingan

Kung naniniwala kayong hindi naibigay ng Blue Shield Promise ang mga serbisyong ito, o nandiskrimina ito nang labag sa batas sa ibang paraan batay sa kasarian, lahi, kulay, relihiyon, ninuno, pinanggalingang bansa, kinikilalang pangkat etniko, edad, kapansanan sa pag-iisip, kapansanan sa katawan, kundisyong medikal, genetic na impormasyon, katayuan sa pag-aasawa, kasarian, kinikilalang kasarian, o sekswal na oryentasyon, maaari kayong maghain ng karaingan sa Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator. Maaari kayong maghain ng karaingan sa pamamagitan ng pagtawag, koreo, nang personal, o online:

- **Sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono:** Kontakin ang Coordinator ng Mga Karapatang Sibil ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa pagitan ng Lunes hanggang Biyernes sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556. O kaya, kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tawagan ang 711 para gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator
Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- **Nang personal:** Pumunta sa tanggapan ng inyong doktor o sa Blue Shield Promise at sabihing gusto ninyong maghain ng karaingan.
- **Online:** Pumunta sa website ng Blue Shield Promise sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Tanggapan ng mga Karapatang Sibil (Office of Civil Rights) – Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan ng California

Maaari rin kayong maghain ng reklamo tungkol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng DHCS sa pamamagitan ng pagtawag, pagpapadala ng liham, o online:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-916-440-7370. Kung hindi kayo nakakarinig o nakakapagsalita nang maayos, tumawag sa 711 (Telecommunications Relay Service).
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Available ang mga form para sa reklamo sa:

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Online:** Magpadala ng email sa CivilRights@dhcs.ca.gov.

Office of Civil Rights – Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng Estados Unidos

Kung naniniwala kayong nadiskrimina kayo batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan, o kasarian, maaari rin kayong maghain ng reklamo ukol sa mga karapatang sibil sa Office of Civil Rights ng Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng Estados Unidos sa pamamagitan ng pagtawag, pagpapadala ng liham, o online:

- **Gamit ang telepono:** Tumawag sa 1-800-368-1019. Kung hindi kayo nakakapagsalita o nakakarinig nang maayos, tawagan ang TTY 1-800-537-7697 o 711 upang gamitin ang California Relay Service.
- **Sa pamamagitan ng koreo:** Punan ang form ng reklamo o magpadala ng liham sa:
Departamento ng Mga Serbisyo para sa Kalusugan at Tao ng U.S.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Available ang mga form ng reklamo sa <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Online:** Pumunta sa Complaint Portal ng Office for Civil Rights sa <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Mga paraan upang makilahok bilang isang miyembro

Gustong malaman ng Blue Shield Promise ang inyong saloobin. Bawat quarter, may mga pagpupulong ang Blue Shield Promise upang pag-usapan kung ano ang mahusay na nagagawa at kung paano mapapahusay ang Blue Shield Promise. Iniimbitahan ang mga miyembro na dumalo. Pumunta sa isang pagpupulong!

Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Komite ng Pagpapabuti ng Kalidad at Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan ng Blue Shield Promise

Ang Blue Shield Promise ay may tatlong grupong tinatawag na Tagapayong Komite ng Komunidad, Komite ng Pampublikong Patakaran, at Quality Improvement and Health Equity Committee ng Blue Shield Promise. Binubuo ang mga pangkat na ito ng mga miyembro, mga empleyado ng Blue Shield Promise, mga ahensya ng komunidad, at mga provider. Maaari kayong sumali sa mga grupong ito kung gusto ninyo. Tinatalakay ng mga grupo kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng Blue Shield Promise at responsibilidad nito ang:

- Pagtatalakay sa mga programa ng miyembro at planong pangkalusugan
- Pagbibigay ng input sa mga serbisyong pangkultura at wika
- Mga paksa tungkol sa Pagkakapantay-pantay sa Kalusugan
- Pagbabahagi ng impormasyong pangkalusugan sa komunidad
- Pagbibigay ng payo sa Lupon ng mga Direktor ng Blue Shield Promise sa mga isyu ng patakaran na nakakaapekto sa planong pangkalusugan at sa mga miyembro

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Para malaman pa ang tungkol sa ibang mga paraan para makilahok,



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

bisitahin ang Blue Shield Promise Connect online sa

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>

Mga Komite sa Pagpapayo ng L.A. Care Regional Community

Ang L.A. Care ay may walong Panrehiyong Tagapayong Komite ng Komunidad (Regional Community Advisory Committee, RCAC) sa Los Angeles County (binibigkas na “rack” ang RCAC). Binubuo ang grupong ito ng mga miyembro ng L.A. Care provider, at tagapagtaguyod ng pangangalagang pangkalusugan. Layuning nilang marinig ang tinig ng mga komunidad ng Board of Governors ng L.A. Care, na gumagabay sa mga programa ng pangangalagang pangkalusugan upang mapaglingkuran ang aming mga miyembro. Tinatalakay ng pangkat kung paano mapapahusay ang mga patakaran ng L.A. Care at responsibilidad nito ang:

- Tumutulong sa L.A. Care na maunawaan ang mga isyu sa pangangalagang pangkalusugan na nakakaapekto sa mga taong nakatira sa inyong lugar
- Kumikilos bilang mga mata at mga tainga ng L.A. Care sa 11 RCAC na rehiyon sa buong Los Angeles County
- Magbigay ng impormasyong pangkalusugan sa mga tao sa inyong komunidad

Kung gusto ninyong maging bahagi ng grupong ito, tumawag sa Serbisyo sa Customer ng L.A. Care sa 1-888-522-2732 (TTY 711).

Mga pagpupulong ng Board of Governors ng L.A. Care

Ang Board of Governors ang nagpapasya sa mga patakaran para sa L.A. Care. Maaaring dumalo sa mga pagpupulong na ito ang kahit sino. Nagpupulong ang Board of Governors tuwing unang Huwebes ng bawat buwan nang 2 p.m. Makakahanap kayo ng higit pang impormasyon sa mga pagpupulong ng Board of Governors at mga update sa schedule sa lacare.org.

Abiso sa mga kasanayan sa pagkapribado

Available ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga talaang medikal at ibibigay ito sa inyo kapag hiniling.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Kung kayo ay nasa edad at kapasidad na pumayag sa mga sensitibong serbisyo, hindi ninyo kailangang kumuha ng pagpapahintulot ng sinumang miyembro para makakuha ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng claim para sa mga sensitibong serbisyo. Para malaman ang higit pa tungkol sa mga sensitibong serbisyo, basahin ang "Sensitibong pangangalaga" sa Kabanata 3 ng handbook na ito.

Maaari ninyong hilingin sa Blue Shield Promise na magpadala ng mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa ibang mailing address, email address, o numero ng telepono na pipiliin ninyo. Tinatawag itong "kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon." Kung pumapayag kayo sa pangangalaga, hindi ibibigay ng Blue Shield Promise ang impormasyon sa inyong mga serbisyo sa sensitibong pangangalaga sa sinumang tao nang walang nakasulat na pahintulot ninyo, maliban kung pinahihintulutan ito ng batas. Kung hindi kayo magbibigay ng mailing address, email address, o numero ng telepono, magpapadala ang Blue Shield Promise ng mga komunikasyon sa inyong pangalan sa address o numero ng telepono na nasa file.

Igagalang ng Blue Shield Promise ang inyong mga kahilingan upang makakuha ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa form at format na inyong hiniling. O sisiguraduhin namin na ang inyong mga komunikasyon ay madaling ilagay sa form at format na inyong hiniling. Ipapadala namin ang mga ito sa isa pang lokasyon na pinili ninyo. Ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay tumatagal hanggang sa kanselahin ninyo ito o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Para makagawa ng kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon, mangyaring makipag-ugnayan sa Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ang pahayag ng Blue Shield Promise tungkol sa mga patakaran at pamamaraan nito para sa pagprotekta sa inyong medikal na impormasyon (tinatawag na "Abiso sa Mga Kasanayan sa Pagkapribado") ay kasama sa ibaba: Maaari ninyong ma-access ang kumpletong Abiso sa Mga Kasanayan sa Pagkapribado online sa:

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/notice-of-privacy-practice>



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Available ang isang pahayag na naglalarawan sa mga patakaran at pamamaraan ng Blue Shield Promise para sa pagpapanatili sa pagkakumpidensyal ng mga talaang medikal at ibibigay ito sa inyo kapag hiniling.

Inilalarawan ng abisong ito kung paano maaaring gamitin at ilabas ang impormasyong medikal tungkol sa inyo at kung paano kayo magkakaroon ng access sa impormasyong ito. **Pakibasa ito nang mabuti.**

Ang inyong mga karapatan

Kung tungkol sa inyong impormasyong pangkalusugan, mayroon kayong partikular na karapatan.

Ipinapaliwanag ng seksyong ito ang inyong mga karapatan at ang ilan sa aming mga responsibilidad para makatulong sa inyo.

Makakuha ng kopya ng mga record ng inyong kalusugan at mga claim

- Maaari kayong humiling na makakita o makakuha ng kopya ng inyong mga record ng kalusugan at mga claim at iba pang impormasyong pangkalusugan na mayroon kami tungkol sa inyo. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Magbibigay kami ng kopya o ng buod ng inyong mga record ng kalusugan at mga claim, karaniwang sa loob ng 30 araw pagkatapos ng inyong paghiling. Maaari kaming maningil ng makatuwiran at nakabatay sa gastos na bayarin.

Hilingin sa aming iwasto ang mga record ng inyong kalusugan at mga claim

- Maaari ninyong hilingin sa amin na iwasto ang inyong mga record ng kalusugan at mga claim kung sa inyong palagay ay mali o hindi ito kumpleto. Tanungin kami kung paano ito gawin.
- Maaari naming “tanggihan” ang inyong kahilingan, pero sasabihin namin sa inyo ang dahilan sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 60 araw.

Humiling ng mga kumpidensyal na komunikasyon

- Maaari ninyong hilingin sa amin na makipag-ugnayan sa inyo sa partikular na paraan (halimbawa, telepono sa bahay o opisina) o magpadala ng liham sa ibang address.
- Isasaalang-alang namin ang lahat ng makatuwirang kahilingan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Hilingin sa aming limitahan kung ano ang aming ginagamit o ibinabahagi

- Maaari ninyong hilingin sa aming **huwag** gamitin o ibahagi ang ilang partikular na impormasyong pangkalusugan para sa paggamot, pagbabayad, o sa aming mga operasyon.
- Hindi namin kailangang sumasang-ayon sa inyong kahilingan, at maaari kaming “tumanggi” kung makakaapekto ito sa inyong pangangalaga.

Makakuha ng listahan ng mga tao kung kanino namin ibinahagi ang impormasyon

- Maaari kayong humingi ng listahan (accounting) ng mga pagkakataong ibinahagi namin ang inyong impormasyong pangkalusugan sa loob ng anim na taon bago ang petsa ng inyong paghiling, kung kanino namin ito ibinahagi, at kung bakit.
- Isasama namin ang lahat ng paghahayag maliban sa mga tungkol sa paggamot, pagbabayad, at pagpapatakbo sa pangangalagang pangkalusugan, at ilang iba pang partikular na paghahayag (gaya ng anumang hiniling ninyong gawin namin). Magbibigay kami ng isang accounting sa bawat taon nang libre pero maniningil kami ng makatuwiran at nakabatay sa gastusin na singilin kung hihiling kayo ng isa pa sa loob ng 12 buwan.

Makakuha ng kopya ng abisong ito ng pagkapribado

- Maaari kayong humiling ng papel na kopya ng abisong ito anumang oras, kahit na sumang-ayon kayong matanggap ang abiso sa elektronikong paraan. Bibigyan namin kayo kaagad ng papel na kopya.

Pumili ng isang tao para kumilos para sa inyo

- Kung binigyan ninyo ang isang tao ng medikal na power of attorney o kung mayroon kayong legal na tagapangalaga, maaaring gamitin ng taong iyon ang inyong mga karapatan at maaari siyang magpasya tungkol sa inyong impormasyong pangkalusugan.
- Titiyakin namin na may ganitong pahintulot ang taong iyon at maaari siyang kumilos sa ngalan ninyo bago kami umaksyon.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Maghain ng reklamo kung sa inyong palagay ay nalalabag ang inyong mga karapatan

- Maaari kayong maghain ng reklamo kung sa palagay ninyo ay nilabag namin ang inyong mga karapatan sa pamamagitan ng pagkontak sa amin.
- Maaari kayong maghain ng reklamo sa U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights sa pamamagitan ng pagpapadala ng liham sa 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, pagtawag sa 1-877-696-6775, o pagbisita sa <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.
- Hindi kami gaganti sa inyo dahil sa pagsasampa ng reklamo.

Ang inyong mga pagpipilian

Para sa ilang partikular na impormasyong pangkalusugan, maaari ninyong sabihin sa amin ang inyong mga kagustuhan tungkol sa kung ano ang aming ibinabahagi.

Kung mayroon kayong malinaw na kagustuhan sa kung paano namin ibabahagi ang inyong impormasyon sa mga sitwasyong inilarawan sa ibaba, makipag-usap sa amin. Sabihin sa amin kung ano ang gusto ninyong gawin namin, at susundin namin ang inyong mga tagubilin.

Sa mga sitwasyong ito, pareho kayong may karapatan at opsyon na sabihin sa amin na:

- Magbahagi ng impormasyon sa inyong pamilya, malalapit na kaibigan, o iba pang nagbabayad para sa inyong pangangalaga
- Magbahagi ng impormasyon kapag nagkaroon ng sakuna

Kung hindi ninyo masabi sa amin ang inyong kagustuhan—halimbawa, kung wala kayong malay—maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon kung naniniwala kaming para ito sa ikabubuti ninyo. Maaari rin naming ibahagi ang inyong impormasyon kapag kinakailangan para maibsan ang isang malala at nakaambang banta sa kalusugan o kaligtasan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Sa mga sitwasyong ito, hinding-hindi namin ibabahagi ang inyong impormasyon, maliban na lang kung bibigyan ninyo kami ng nakasulat na pahintulot:

- Para sa layuning pang-marketing
- Pagbebenta ng inyong impormasyon

Ang aming mga paggamit at paghahayag

Paano namin karaniwang ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?

Karaniwan naming ginagamit o ibinabahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan sa mga sumusunod na paraan.

Tumulong na pamahalaan ang natatanggap ninyong paggamot sa pangangalagang pangkalusugan

Maaari naming gamitin ang inyong impormasyong pangkalusugan at ibahagi ito sa mga propesyonal na gumagamot sa inyo.

Halimbawa: Nagpapadala sa amin ang isang doktor ng impormasyon tungkol sa inyong pagsusuri at plano sa paggamot nang sa gayon ay makapagsasaayos kami ng mga karagdagang serbisyo.

Pagpapatakbo ng aming organisasyon

Maaari naming gamitin at ihayag ang inyong impormasyon para patakbuin ang aming organisasyon at makipag-ugnayan sa inyo kapag kinakailangan.

Hindi kami pinapayagang gumamit ng genetic na impormasyon para magpasya kung bibigyan namin kayo ng saklaw at ng presyo ng saklaw na iyon. Hindi ito nalalapat sa mga plano ng pangmatagalang pangangalaga.

Halimbawa: Gumagamit kami ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo para makabuo ng mas mahuhusay na serbisyo para sa inyo.

Pagbabayad para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan

Maaari naming gamitin at ihayag ang inyong impormasyong pangkalusugan habang nagbabayad kami para sa inyong mga serbisyong pangkalusugan.

Halimbawa: Nagbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo sa inyong plano para sa ngipin para ma-coordinate ang pagbabayad para sa serbisyo sa inyong ngipin.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Pangangasiwa ng inyong plano

Maaari naming ihayag ang inyong impormasyong pangkalusugan sa inyong sponsor ng planong pangkalusugan para sa pangangasiwa ng plano.

Halimbawa: Nakikipagkontrata sa amin ang inyong kumpanya para magbigay ng planong pangkalusugan, at binigyan namin ang inyong kumpanya ng ilang partikular na istatistika upang ipaliwanag ang mga premium na sinisingil namin.

Ang aming mga paggamit at paghahayag

Paano pa namin puwedeng gamitin o ibahagi ang inyong impormasyong pangkalusugan?

Pinapayagan o inaatasan kaming ibahagi ang inyong impormasyon sa pamamagitan ng iba pang paraan – kadalasan ay sa mga paraan na makakabuti sa publiko, gaya ng para sa pampublikong kalusugan at pananaliksik. Marami kaming kailangang masapatang kundisyon sa batas bago namin maibahagi ang inyong impormasyon para sa mga bagay na ito. Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).

Tumulong sa pampublikong kalusugan at mga problemang pangkaligtasan

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo para sa ilang partikular na sitwasyon gaya ng:

- Pag-iwas sa sakit
- Pagtulung sa mga pagbawi ng produkto
- Pag-uulat ng masasamang reaksiyon sa mga gamot
- Pag-uulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso, pagpapabaya, o karahasan sa tahanan
- Pag-iwas o pagbabawas ng seryosong banta sa kalusugan o kaligtasan ng sinuman

Pagsasaliksik

Maaari naming gamitin o ibahagi ang inyong impormasyon para sa pananaliksik tungkol sa kalusugan.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Pagsunod sa batas

Magbabahagi kami ng impormasyon tungkol sa inyo kung iniaatas ito ng mga batas ng estado o pederal na batas, pati na sa Department of Health and Human Services kung gusto nitong makita kung sumusunod kami sa pederal na batas sa pagkapribado.

Tumutugon sa mga kahilingan ng donasyon ng organ at tissue, at nakikipagtulungan sa isang medikal na tagapagsuri o director ng punerarya

- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo sa mga organisasyon sa pagkuha ng bahagi ng katawan.
- Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan sa isang coroner, medikal na tagapagsuri, o direktor ng punerarya kapag namatay ang isang indibidwal.

Tumutugon sa pagpapasahod sa mga manggagawa, pagpapatupad ng batas, at iba pang request ng gobyerno

Maaari kaming gumamit o magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo:

- Para sa mga claim para sa pagpapasahod sa mga manggagawa
- Para sa pagpapatupad ng batas o sa isang opisyal na nagpapatupad ng batas
- Sa mga ahensya ng pagsubaybay sa kalusugan para sa mga aktibidad na pinahihintulutan ng batas
- Para sa mga espesyal na sangay ng gobyerno gaya ng militar, pambansang seguridad, at mga serbisyo sa pagprotekta

Tumutugon sa mga nakahaing kaso at legal na pagkilos

Maaari kaming magbahagi ng impormasyong pangkalusugan tungkol sa inyo bilang tugon sa isang utos ng hukuman o utos na pang-administratibo, o bilang tugon sa isang subpoena.

Pagsasagawa ng outreach, enrollment, pagsasaayos ng pangangalaga at pamamahala sa kaso

Maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon sa iba pang mga programa ng mga benepisyo ng gobyerno tulad ng Covered California para sa mga dahilan tulad ng outreach, pagpapa-enroll, pagsasaayos ng pangangalaga, at pamamahala ng kaso



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mag-apela sa isang desisyon ng DHCS

Maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon kung nag-apela kayo o ang inyong provider ng desisyon ng DHCS tungkol sa inyong pangangalagang pangkalusugan.

Mag-apply para sa buong saklaw ng Medi-Cal

Kung nag-a-apply kayo para sa buong saklaw na mga benepisyo ng Medi-Cal, dapat naming suriin ang inyong katayuan sa imigrasyon sa U.S. Citizenship and Immigration Services (USCIS).

Sumali sa isang pinamamahalaang plano sa pangangalaga

Kung sumali kayo sa isang bagong plano ng pinapamahalaang pangangalaga, maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon sa planong iyon para sa mga dahilan tulad ng koordinasyon ng pangangalaga at para matiyak na makakakuha kayo ng mga serbisyo sa tamang oras.

Nagkakaloob ng aming mga programa

Maaari naming ibahagi ang inyong impormasyon sa aming mga kontratista at ahente na tumutulong sa amin na pangasiwaan ang aming mga programa.

Pagsunod sa mga espesyal na batas

May mga espesyal na batas na nagpoprotekta sa ilang uri ng impormasyong pangkalusugan gaya ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip, paggamot para sa mga sakit sa paggamit ng bawal na gamot, at pagsusuri at paggamot sa HIV/AIDS. Susundin namin ang mga batas na ito kapag mas mahigpit ang mga ito kaysa sa abisong ito

Mga partikular na uri ng impormasyong medikal:

Mas mahihigpit ang kinakailangan para sa paggamit at paghahayag ng ilang uri ng impormasyon – halimbawa, impormasyon ng pasyente ukol sa kalusugan ng isip at problema sa paggamit ng bawal na gamot, at mga resulta ng pagsusuri para sa HIV. Gayunpaman, mayroon pa ring mga sitwasyon kung saan maaaring gamitin o ihayag ang ganitong uri ng impormasyon nang wala kang awtorisasyon.

Pang-aabuso o pagpapabaya:

Ayon sa batas, maaari naming ihayag ang inyong impormasyong medikal sa naaangkop na awtoridad upang mag-ulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso o



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pagpapabaya sa mga nakakatanda o para kilalanin ang mga pinaghihinalaang biktima ng pang-aabuso, kapabayaan, o karahasan sa tahanan.

Mga bilanggo:

Alinsunod sa pederal na batas na nag-aatas sa amin na ibigay sa inyo ang abisong ito, walang parehong karapatan ang mga bilanggo na kontrolin ang kanilang impormasyong medikal gaya ng iba pang indibidwal. Kung isa kayong bilanggo sa institusyon ng pagwawasto o nasa kustodiya ng isang opisyal na nagpapatupad ng batas, maaari naming ihayag ang inyong impormasyong medikal sa institusyon ng pagwawasto o tagapagpatupad ng batas para sa ilang partikular na layunin, halimbawa, para protektahan ang inyong kalusugan o kaligtasan o ng ibang tao.

Lahat ng iba pang paggamit at paghahayag ng inyong medikal na impormasyon ay nangangailangan ng inyong paunang nakasulat na awtorisasyon:

Maliban sa mga paggamit at paghahayag na inilarawan sa itaas, hindi namin gagamitin o ihahayag ang inyong impormasyong medikal nang walang nakasulat na awtorisasyon ninyo. Kapag kinakailangan ang inyong awtorisasyon at binigyan ninyo kami ng awtorisasyon na gamitin o ilahad ang inyong impormasyong medikal para sa isang bagay, maaari ninyong bawiin ang awtorisasyon na iyon kahit kailan sa pamamagitan ng pagsulat sa amin. Pakitandaan na hindi malalapat ang pagbawing iyon sa anumang pinahintulutang paggamit o paghahayag ng inyong impormasyong medikal na nagawa na bago pa namin natanggap ang inyong pagbawi.

Ang aming mga responsibilidad

- Inaatasan kami ng batas na panatilihin ang pagkapribado at seguridad ng inyong pinoprotektahang impormasyong pangkalusugan.
- Sasabihin namin sa inyo kaagad kung magkakaroon ng paglabag na maaaring makapaglagay sa panganib ng pagkapribado o seguridad ng inyong impormasyon.
- Dapat naming sundin ang mga tungkulin at gawi sa pagkapribado na inilarawan sa abisong ito at bigyan kayo ng kopya nito.
- Hindi namin gagamitin o ibabahagi ang inyong impormasyon sa paraang hindi inilalarawan dito, malibang pahihintulotan ninyo kami sa pamamagitan ng sulat. Kung



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

bibigyan ninyo kami ng pahintulot, maaari ninyo itong bawiin kahit kailan. Sumulat sa amin kung magbabago ang inyong isip.

Para sa higit pang impormasyon, tingnan ang:

hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Mga pagbabago sa mga tuntunin ng abisong ito

Maaari naming baguhin ang mga tuntunin ng abisong ito, at ilalapat ang mga pagbabago sa lahat ng impormasyong mayroon kami tungkol sa inyo. Makukuha ang bagong abiso, kapag hiniling, sa aming website, at magpapadala kami ng kopya sa inyo.

Petsa ng Pagkakaroon ng Bisa: 05/21/2025

Kung mayroon kayong mga tanong tungkol sa abisong ito, o kung nais ninyong maghain ng reklamo tungkol sa aming mga patakaran sa pagkapribado, mangyaring ipaalam ito sa amin sa pamamagitan ng pagtawag sa aming Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 TTY 711, mula 8 a.m. hanggang 6 p.m., o tawagan ang Hotline ng Blue Shield Promise sa 1-855-296-9086.

Maaari rin kayong sumulat sa aming Privacy Office ng Blue Shield of California Promise Health Plan sa P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540 o magpadala ng email sa privacy@blueshieldca.com.

Maaari rin ninyong abisuhan ang:

- The Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.
O, tumawag sa 1-800-368-1019 para sa karagdagang impormasyon.
O, tumawag sa: U.S. Office for Civil Rights sa 1-866-OCR-PRIV 1-866-627-7748
o TTY 1-800-537-7697.
- Department of Health Care Services (DHCS) Privacy Officer:
C/O Office of HIPAA Compliance DHCS
P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.
Email: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Telepono: 1-916-445-4646. Fax: 1-916-440-7680.

Website: <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

Hindi kami gaganti sa inyo kung maghahain kayo ng reklamo tungkol sa aming mga gawi sa pagkapribado.

Abiso tungkol sa mga batas

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

Abiso tungkol sa Medi-Cal bilang pinakahuling tagabayad, iba pang saklaw ng kalusugan (other health coverage, OHC), at pagbabayad-pinsala

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

Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay maaaring magkaroon ng iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC), na tinutukoy rin bilang pribadong insurance sa kalusugan. Dapat gamitin ng mga miyembro ng Medi-Cal na may OHC ang kanilang OHC para sa mga saklaw na serbisyo bago gamitin ang kanilang mga benepisyo ng Medi-Cal. Bilang kundisyon sa pagiging karapat-dapat sa Medi-Cal, dapat kayong mag-apply sa o magpanatili ng anumang available na OHC kapag available ito nang wala kayong babayaran.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Ipinag-aatas ng mga pederal na batas at batas ng estado sa mga miyembro ng Medi-Cal na iulat ang OHC at anumang pagbabago sa isang umiiral na OHC. Maaaring kailanganin ninyong bayaran ang DHCS para sa anumang mga benepisyong maling nabayaran kung hindi ninyo iulat kaagad ang OHC. Isumite ang inyong OHC online sa <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Kung wala kayong access sa internet, maaari ninyong iulat ang OHC sa Blue Shield Promise sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-605-2556 (TTY 711). O maaari kayong tumawag sa OHC Processing Center ng DHCS sa 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o 1-916-636-1980.

Ang sumusunod ay bahagyang listahan ng insurance na **hindi** itinuturing na OHC:

- Personal na pinsala at/o medikal na saklaw ng pagbabayad sa ilalim ng insurance sa kotse. Tandaan: Basahin ang tungkol sa mga kinakailangan sa abiso para sa mga personal na pinsala at mga programa ng kompensasyon ng manggagawa sa ibaba.
- Life insurance
- Kompensasyon ng manggagawa
- Insurance ng may-ari ng bahay
- Umbrella insurance
- Insurance sa aksidente
- Insurance sa kapalit ng kita (halimbawa, Aflac)

Mayroong karapatan at responsibilidad ang DHCS na mabayaran para sa mga saklaw na serbisyo ng Medi-Cal kung saan hindi Medi-Cal ang unang tagabayad. Halimbawa, kung napinsala kayo sa isang aksidente sa kotse o sa trabaho, maaaring kailangan munang magbayad ng insurance sa kotse o pagpapasahod sa mga manggagawa para sa inyong pangangalagang pangkalusugan o bayaran ang Medi-Cal kung binayaran ng Medi-Cal ang mga serbisyo.

Kung napinsala kayo, at nananagot ang ibang partido sa inyong pinsala, dapat ay abisuhan ninyo at ng inyong legal na kinatawan ang DHCS sa loob ng 30 araw ng paghahain ng legal na pagkilos o ng claim. Isumite ang inyong abiso online sa:

- Personal Injury program sa <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programang Workers' Compensation Recovery sa <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para malaman ang higit pa, pumunta sa website ng DHCS Third Party Liability and Recovery Division sa <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o tumawag sa 1-916-445-9891.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Abiso tungkol sa pagbawi ng bayad mula sa ari-arian

Ang programa ng Medi-Cal ay dapat humingi ng bayad mula sa mga probated estate ng ilang mga namatay na miyembro para sa mga benepisyo ng Medi-Cal na natanggap sa o pagkatapos ng kanilang ika-55 na kaarawan. Kasama sa pagbabayad ang Fee-For-Service (FFS) at mga bayad sa pinamamahalaang pangangalaga o capitation para sa mga serbisyo ng pasilidad ng pag-aalaga, mga serbisyo sa bahay at komunidad, at mga nauugnay na serbisyo sa ospital at inireresetang gamot na natanggap noong naging inpatient ang miyembro sa isang pasilidad ng pag-aalaga o tumatanggap ng mga serbisyo sa tahanan at komunidad. Ang pagbabayad ay hindi maaaring lumampas sa halaga ng probated estate ng isang miyembro.

Para malaman ang higit pa, pumunta sa website na programa ng DHCS Estate Recovery sa <https://dhcs.ca.gov/er> o tumawag sa 1-916-650-0590.

Abiso sa Pagkilos

Magpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (Notice of Action, NOA) anumang oras na tinatanggihan, inaantala, winawakasan, o binabago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi kayo sang-ayon sa pasya ng Blue Shield Promise, palagi kayong maaaring maghain ng apela sa Blue Shield Promise. Pumunta sa seksyong “Mga Apela” sa Kabanata 6 ng handbook na ito para sa mahalagang impormasyon sa paghahain ng inyong apela. Kapag nagpapadala sa inyo ang Blue Shield Promise ng NOA, sasabihin nito sa inyo ang lahat ng karapatang mayroon kayo kung hindi kayo sang-ayon sa pasyang ginawa namin.

Mga nilalaman ng abiso

Kung ibinabatay ng Blue Shield Promise ang mga pagtangi, pagkaantala, pagbabago, pagwawakas, pagsususpindi, o pagbabawas sa inyong mga serbisyo sa kabuuan o bahagi sa medikal na pangangailangan, ang inyong NOA ay dapat maglaman ng sumusunod:

- Isang pahayag ng aksyon na nilalayan ng Blue Shield Promise na gawin
- Isang malinaw at maigsing paliwanag ng mga dahilan para sa desisyon ng Blue Shield Promise



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711). Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m. Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711. Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Paano nagpasya ang Blue Shield Promise , kasama ang mga panuntunang ginagamit ng Blue Shield Promise
- Ang mga medikal na dahilan para sa pagpapasya. Dapat na malinaw na isaad ng Blue Shield Promise kung paano hindi nakakatugon sa mga tuntunin at alituntunin ang inyong kundisyon.

Mga Pagsasalin

Inaatasan ang Blue Shield Promise na ganap na isalin at magbigay ng nakasulat na impormasyon ng miyembro sa mga karaniwang gustong wika, kabilang ang lahat ng mga abiso sa karaingan at apela.

Dapat kasama sa ganap na isinalin na abiso ang medikal na dahilan para sa pasya ng Blue Shield Promisena tanggihan, antalahin, baguhin, wakasan, suspindihin, o bawasan ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung hindi available ang pagsasalin sa inyong gustong wika, inaatasan ang Blue Shield Promise na mag-alok ng berbal na tulong sa inyong gustong wika para maunawaan ninyo ang impormasyong makukuha ninyo.

Abiso tungkol sa mga kahilingan sa kumpidensyal na pakikipag-ugnayan

Ang mga miyembrong maaaring pumayag na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo ay hindi kinakailangang kumuha ng pahintulot ng sinumang miyembro, subscriber, o policyholder na makatanggap ng mga sensitibong serbisyo o magsumite ng pag-claim para sa mga sensitibong serbisyo. Ididirekta ng Blue Shield Promise ang mga komunikasyon tungkol sa mga sensitibong serbisyo sa alternatibong itinalagang address sa koreo, email address, o numero ng telepono ng isang miyembro o, kung walang pagtatalaga, sa pangalan ng miyembro sa address o numero ng telepono sa file. Hindi ihahayag ng Blue Shield Promise ang medikal na impormasyong may kaugnayan sa mga sensitibong serbisyo sa sinumang ibang miyembro, subscriber, o policyholder nang walang nakasulat na pahintulot mula sa miyembrong tumatanggap ng pangangalaga. Papaunlakan ng Blue Shield Promise ang mga kahilingan para sa kumpidensyal na komunikasyon sa anyo at format na hiniling, kung madali itong gawin sa hiniling na anyo at format, o sa mga alternatibong lokasyon. Ang kahilingan ng isang miyembro para sa mga kumpidensyal na komunikasyon na nauugnay sa mga



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

sensitibong serbisyo ay may bisa hanggang sa bawiin ng miyembro ang kahilingan o magsumite ng bagong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon.

Ang isang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay maaaring isumite nang nakasulat sa Blue Shield Promise sa mailing address, email address, o numero ng fax sa ibaba ng pahinang ito. Ang isang miyembro ay maaaring, ngunit hindi kinakailangan na, humiling ng mga kumpidensyal na komunikasyon sa pamamagitan ng pagkumpleto ng isang form ng Kahilingan sa Kumpidensyal na Komunikasyon. Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711) para sa tulong at para hilingin na maipadala sa inyo ang form. Maaari rin ninyong makita at i-download ang form online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/confidential-communications.

Maaari ninyong ibalik ang nakumpleto at nilagdaang form sa Blue Shield of California Privacy Office gamit ang isa sa mga opsyong ito:

- Koreo: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Kung natanggap sa pamamagitan ng email o fax, ang inyong kahilingan para sa mga kumpidensyal na komunikasyon ay magkakabisa sa loob ng 7 mga araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung natanggap sa pamamagitan ng first-class na koreo, ang inyong kahilingan ay magkakabisa sa loob ng 14 mga araw sa kalendaryo pagkatapos matanggap. Kung makikipag-ugnayan kayo sa amin tungkol sa inyong kahilingan, kikilalanin ng Blue Shield Promise ang pagtanggap ng inyong kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon at ipaalam sa inyo ang katayuan ng inyong kahilingan.

Ang kumpidensyal na kahilingan sa komunikasyon ay ilalapat sa lahat ng komunikasyon na nagbubunyag ng medikal na impormasyon o pangalan ng provider at address na nauugnay sa pagtanggap ng mga serbisyong medikal ng miyembro na humihiling ng kumpidensyal na komunikasyon.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

8. Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Mahahalagang mga numero ng telepono

- Serbisyo sa Customer ng Blue Shield Promise sa 1-800-605-2556 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx sa 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) at pindutin ang 7 o 711

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Customer Service	1-800-605-2556 (TTY 711)
Vision Service Plan	1-800-877-7195
24 na Oras na Nurse Advice Line	1-800-609-4166 (TTY 711)
Compliance Helpline	1-855-296-9083
Mga Community Resource Center ng L.A. Care/Blue Shield of California	1-877-287-6290 East L.A. 1-213-438-5570 El Monte 1-213-428-1495 Inglewood 1-310-330-3130 Lincoln Heights 1-213-294-2840 Long Beach 1-562-256-9810 Lynwood 1-310-661-3000 Metro LA 1-213-428-1457 Norwalk 1-562-651-6060 Pacoima 1-213-438-5497 Palmdale 1-213-438-5580 Pomona 1-909-620-1661 Wilmington 1-213-428-1490



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga Resource ng Pamahalaan	
Americans with Disabilities Act (ADA) Information	1-800-514-0301 (Voice) 1-833-610-1264 (TTY)
U.S. Office for Civil Rights	1-866-627-7748
Supplemental Social Income (SSI) ng Social Security Administration	1-800-772-1213
Mga Serbisyo para sa May Kapansanan	California Relay Service (CRS) TTY: 711 Sprint 1-888-877-5379 MCI 1-800-735-2922
Child Health and Disability Prevention (CHDP)	1-800-993-2437
California Children's Services (CCS)	1-800-288-4584
State Department of Health Services (DHCS) ng California	1-916-449-5000
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Sentro para sa Serbisyo sa Customer	1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Los Angeles County Department of Health Services	1-213-240-8101
Los Angeles County Department of Mental Health	1-800-854-7771
Women, Infants and Children Program (WIC)	1-800-852-5770
Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal)	1-800-322-6384 TTY: 1-800-735-2922
California Department of Social Services (CDSS)	1-800-952-5253
Tanggapan ng Ombudsman ng Pinapamahalaang Pangangalaga ng Medi-Cal	1-888-452-8609



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

8 | Mahahalagang numero at mga salitang dapat malaman

Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 at pindutin ang 7 o 711
Department of Managed Health Care (DMHC)	1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)
Health Care Options	Arabic 1-800-576-6881 Armenian 1-800-840-5032 Cambodian/Khmer 1-800-430-5005 Cantonese 1-800-430-6006 English 1-800-430-4263 Farsi 1-800-840-5034 Hmong 1-800-430-2022 Korean 1-800- 576-6883 Laotian 1-800-430-4091 Mandarin 1-800-576-6885 Russian 1-800-430-7007 Spanish 1-800-430-3003 Tagalog 1-800-576-6890 Vietnamese 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga salitang dapat malaman

Paghilab ng tiyan: Ang panahon kung kailan ang buntis na miyembro ay nasa tatlong antas ng panganganak at hindi ligtas na maililipat sa isa pang ospital bago ang panganganak o ang paglipat ay maaaring makasama sa kalusugan at kaligtasan ng miyembro at ng hindi pa naisisilang na sanggol.

Malala: Isang kundisyong medikal na maiksi, biglaan na nangangailangan ng mabilisang atensiyong medikal.

American Indian: Indibidwal na nakakatugon sa kahulugan ng "Indian" sa ilalim ng pederal na batas sa 42 CFR seksyon 438.14, na tumutukoy sa isang tao bilang isang "Indian" kung natutugunan ng tao ang alinman sa mga sumusunod:

- Miyembro ng isang pederal na kinikilalang tribong Indian
- Nakatira sa isang urban center at nakakatugon sa isa o higit pa sa mga sumusunod:
 - Miyembro ng tribo, banda, o iba pang organisadong grupo ng mga Indian, kabilang ang mga tribo, banda o grupo na tinapos mula noong 1940 at ang mga kinikilala ngayon o sa hinaharap ng estado kung saan sila nakatira, o kung sino ang isang inapo sa una o pangalawang antas ng sinumang ganoong miyembro
 - Isang Eskimo o Aleut o ibang Katutubo ng Alaska
 - Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin
- Napagpasyahan na isang Indian sa ilalim ng mga regulasyong inilabas ng Kalihim ng Mga Serbisyong Pangkalusugan at Pantao (Secretary of Health and Human Services)
- Itinuturing ng Kalihim ng Panloob (Secretary of the Interior) na isang Indian para sa anumang layunin
- Itinuturing ng Kalihim ng Kalusugan at Serbisyong Pantao (Secretary of Health and Human Services) bilang isang Indian para sa mga layunin ng pagiging karapat-dapat para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ng Indian, kabilang ang California Indian, Eskimo, Aleut, o iba pang Katutubo ng Alaska.

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

Mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali: Kabilang ang mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (specialty mental health services, SMHS), mga serbisyong hindi espesyalidad sa kalusugan ng isip (non-specialty mental health services, NSMHS), at mga serbisyo sa paggamot sa problema sa paggamit ng sangkap



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
 Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
 Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
 Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

(substance use disorder, SUD) para suportahan ang kalusugan ng isip at emosyon ng mga miyembro. Ibinibigay ang NSMHS sa pamamagitan ng planong pangkalusugan para sa mga miyembrong nakakaranas ng mild hanggang katamtamang mga kundisyon ng kalusugan ng isip. Ibinibigay ang SMHS sa pamamagitan ng mga Mental Health Plans (MHP) ng county para sa mga miyembrong may malubhang kapansanan o may mataas na panganib ng pagkasira ng kakayahang makakilos dahil sa isang kundisyon sa kalusugan ng isip. Sinasaklaw ang pang-emergency na mga serbisyo sa kalusugan ng isip, kabilang ang mga pagtatasa at paggamot kapag emergency. Nagbibigay din ang inyong county ng mga serbisyo para sa paggamit ng alak o droga, na tinatawag na mga serbisyo ng SUD.

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

California Children's Services (CCS): Isang programa ng Medi-Cal na nagbibigay ng mga serbisyo para sa mga batang hanggang 21 taong gulang na may ilang partikular na kundisyon sa kalusugan, sakit, o hindi gumagaling na problema sa kalusugan.

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

Sertipikadong kumadronang nurse (Certified Nurse Midwife, CNM): Isang taong lisensyado bilang registered nurse at sinertipikahan bilang nurse midwife ng California Board of Registered Nursing. Pinapahintulutan ang isang certified nurse midwife na mag-asikaso ng mga kaso ng normal na panganganak.

Chiropractor: Isang provider na gumagamot sa spine sa pamamagitan ng manu-manong pagmamaniipula.

Hindi gumagaling na kundisyon: Isang sakit o iba pang medikal na problema na hindi ganap na malulunasan o lumalala sa paglipas ng panahon o dapat gamutin upang ang miyembro ay hindi lumala.

Klinika: Isang pasilidad na maaaring piliin ng mga miyembro bilang provider ng pangunahing pangangalaga (PCP). Maaari itong maging isang Federally Qualified Health Center (FQHC), klinika sa komunidad, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Care Provider (IHCP), o iba pang pasilidad ng pangunahing pangangalaga.

Community-based adult services (CBAS): Mga outpatient at batay sa pasilidad na serbisyo para sa pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga, mga social service,



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

therapy, personal na pangangalaga, pagsasanay at suporta sa pamilya/caregiver, mga serbisyo sa nutrisyon, transportasyon at iba pang serbisyo para sa mga miyembrong kwalipikado.

Mga Suporta sa Komunidad: Ang Mga Suporta sa Komunidad ay mga serbisyong tumutulong na mapabuti ang pangkalahatang kalusugan ng mga miyembro. Nagbibigay sila ng mga serbisyo para sa mga pangangailangang panlipunan na may kaugnayan sa kalusugan tulad ng pabahay, pagkain, at personal na pangangalaga. Tinutulungan nila ang mga miyembro sa komunidad, na nakatuon sa pagtataguyod ng kalusugan, katatagan, at pagiging independiyente.

Reklamo: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa isang serbisyo, na maaaring kabilang ang, pero hindi limitado sa:

- Kalidad ng pangangalaga o mga serbisyong ibinigay;
- Mga pakikipag-ugnayan sa isang provider o empleyado;
- Karapatan ng miyembro na kuwestiyunin o tutulan ang iminungkahing karagdagang oras ng Blue Shield Promise, ng isang programa ng county para sa kalusugan ng isip o paggamit ng bawal na gamot, o ng isang Medi-Cal provider.

Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

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

Listahan ng Gamot na Nasa Kontrata (Contract Drugs List, CDL): Ang inaprubahang listahan ng gamot para sa Medi-Cal Rx kung saan maaaring umorder ang isang provider ng mga saklaw na gamot na kailangan ng miyembro.

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

Copayment (co-pay): Isang bayad na ginagawa ng miyembro, karaniwan sa oras ng serbisyo, bilang karagdagan sa bayad ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

County Organized Health System (COHS): Isang lokal na ahensyang ginawa ng isang lupon ng mga supervisor ng county upang makipagkontrata sa programa ng Medi-Cal. Ang isang miyembro ay awtomatikong naka-enroll sa plano ng COHS kung matutugunan nila ang mga panuntunan sa enrollment. Ang mga naka-enroll na miyembro ay pipili ng kanilang provider ng pangangalagang pangkalusugan sa lahat ng provider ng COHS.

Mga Saklaw na Serbisyo: Mga serbisyo ng Medi-Cal kung saan ang Blue Shield Promise ay responsable para sa pagbabayad. Ang mga saklaw na serbisyo ay napapailalim sa mga tuntunin, kundisyon, limitasyon, at hindi kasama ng kontrata ng Medi-Cal, anumang pagbabago sa kontrata, at gaya ng nakalista sa Handbook ng Miyembro na ito (kilala rin bilang Pinagsamang Ebidensya ng Saklaw (Evidence of Coverage, EOC) at Form ng Pagsisiwalat).

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

Pag-disenroll: Upang ihinto ang paggamit ng isang planong pangkalusugan dahil hindi na kwalipikado ang miyembro o nagpapalit ng bagong planong pangkalusugan. Dapat lumagda ang miyembro sa isang form na nagsasabing ayaw na niyang gamitin ang planong pangkalusugan o tumawag sa Health Care Options at mag-disenroll sa pamamagitan ng telepono.

DMHC: Ang Departamento ng Pinapamahalaang Pangangalagang Pangkalusugan (Department of Managed Health Care, DMHC) ng California. Ito ang tanggapan ng estado na namamahala sa mga planong pangkalusugan ng pinapamahalaang pangangalaga.

Mga Serbisyong doula: Kasama sa mga serbisyo ng doula ang edukasyon sa kalusugan, adbokasya, at pisikal, emosyonal, at hindi medikal na suporta. Makakakuha ang mga miyembro ng mga serbisyo ng doula bago, sa panahon, at pagkatapos ng panganganak o katapusan ng pagbubuntis, kabilang ang panahon ng postpartum. Ibinibigay ang mga serbisyo ng doula bilang mga preventive na serbisyo at dapat irekumenda ng isang doktor o iba pang lisensyadong practitioner.

Matibay na kagamitang medikal (Durable medical equipment, DME): Medikal na kagamitan na medikal na kinakailangan at ipinag-utos ng doktor o iba pang provider ng isang miyembro na ginagamit ng miyembro sa bahay, komunidad, o pasilidad na ginagamit bilang bahay.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Early and periodic screening, diagnostic and paggamot (EPSDT): Pumunta sa “Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen.”

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

Pang-emergency na medikal na kundisyon Isang kundisyong medikal o sa isip na may malalalang sintomas, tulad ng paghilab ng tiyan (active labor) (tingnan ang paglalarawan sa itaas) o malalang pananakit, na makatwirang paniniwalaan ng sinumang may karaniwang kaalaman sa kalusugan at medisina na ang hindi pagkuha ng agarang pangangalagang medikal ay maaaring:

- Maglalagay sa kalusugan ng miyembro o kalusugan ng kanilang hindi pa naisisilang na sanggol sa malubhang panganib
- Magdudulot ng pinsala sa isang paggana ng katawan
- Magdudulot na hindi gumana nang tama ang isang bahagi o organ ng katawan
- Magresulta sa kamatayan

Pang-emergency na medikal na transportasyon: Transportasyon sa isang ambulansya o sasakyang pang-emergency papunta sa emergency room upang makakuha ng pang-emergency na medikal na pangangalaga.

Pamamahala sa Pinahusay na Pangangalaga (Enhanced Care Management, ECM)

Ang ECM ay isang whole-person at interdisciplinary na paraan ng pangangalaga na tumutugon sa mga klinikal at hindi klinikal na pangangailangan ng mga Miyembro na may pinakakumplikadong medikal at panlipunang pangangailangan.

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

Matagal nang pasyente: Isang pasyenteng may kasalukuyang ugnayan sa isang provider, at nakapunta sa provider na iyon sa loob ng natukoy na tagal ng oras na itinagal ng planong pangkalusugan.

Pang-eksperimentong paggamot: Mga gamot, kagamitan, pamamaraan, o serbisyong nasa yugto ng pagsusuri sa laboratoryo o pag-aaral sa hayop bago magsuri sa mga tao. Ang mga serbisyong pang-eksperimento ay hindi sumasailalim sa klinikal na pagsisiyasat.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya: Mga serbisyo upang pigilan o antalahin ang pagbubuntis. Ang mga serbisyo ay ibinibigay sa mga miyembrong nasa edad na maaaring magkaanak para matulungan silang magpasya sa bilang at pagitan ng kanilang mga anak.

Federally Qualified Health Center (FQHC): Sentro ng kalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Maaaring kumuha ang isang miyembro ng pangunahing pangangalaga at preventive care sa isang FQHC.

Fee-For-Service (FFS) na Medi-Cal: Kung minsan, hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise ang mga serbisyo, ngunit makukuha pa rin ng isang miyembro ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal, gaya ng maraming serbisyo ng pharmacy sa pamamagitan ng Medi-Cal Rx.

Follow-up na pangangalaga: Regular na pangangalaga ng doktor upang suriin ang pag-unlad ng isang miyembro pagkatapos ng pagpapaospital o sa panahon ng proseso ng paggamot.

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

Mga Freestanding Birth Center (Mga FBC): Mga pasilidad ng kalusugan kung saan nakaplanong gawin ang panganganak malayo sa tahanan ng buntis na miyembro at na lisensyado o inaprubahan ng estado na magbigay ng pangangalaga sa panahon ng prenatal labor at panganganak, o postpartum na pangangalaga at iba pang ambulatory na serbisyo na kasama sa plano. Ang mga pasilidad na ito ay hindi ospital.

Karaingan: Isang pasalita o nakasulat na pagpapahayag ng pagkadismaya ng isang miyembro tungkol sa isang serbisyo, na maaaring kabilang ang, pero hindi limitado sa:

- Kalidad ng pangangalaga o mga serbisyong ibinigay;
- Mga pakikipag-ugnayan sa isang provider o empleyado;
- Karapatan ng miyembro na kuwestiyunin o tutulan ang iminungkahing karagdagang oras ng Blue Shield Promise, ng isang programa ng county para sa kalusugan ng isip o paggamit ng bawal na gamot, o ng isang Medi-Cal provider.

Magkatulad ang reklamo at ang karaingan.

Mga serbisyo at device para sa habilitasyon: Mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na tumutulong sa isang miyembro na panatilihin, pag-aralan, o



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pahusayin ang mga kasanayan at paggana para sa pang-araw-araw na pamumuhay.

Health Care Options (HCO): Ang programang maaaring mag-enroll o mag-disenroll sa miyembro sa isang planong pangkalusugan.

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

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

Mga provider ng pangangalagang pangkalusugan sa bahay: Mga provider na nagbibigay sa mga miyembro ng sanay na pag-aalaga at iba pang serbisyo sa bahay.

Hospice: Pangangalaga upang mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espiritual na problema para sa isang miyembrong mayroong sakit na nagtatanging sa buhay. Available ang pangangalaga sa hospice kapag ang miyembro ay may inaasahang tagal ng buhay na anim na buwan o mas maikli.

Ospital: Isang lugar kung saan tumatanggap ang isang miyembro ng inpatient at outpatient na pangangalaga mula sa mga doktor at nurse.

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

Pagpapaospital: Pag-admit sa ospital para sa paggamot bilang isang inpatient.

Indian Health Care Provider (IHCP) Isang programa sa pangangalagang pangkalusugan na pinamamahalaan ng Indian Health Service (IHS), isang Indian Tribe, Tribal Health program, Tribal Organization o Urban Indian Organization (UIO) dahil ang mga terminong iyon ay tinukoy sa Seksyon 4 ng Indian Health Care Improvement Act (25 U.S.C. section 1603).

Inpatient na pangangalaga: Kapag kailangang magpalipas ng gabi ang isang miyembro sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kinakailangan.

Pasilidad o bahay ng intermediate na pangangalaga: Pangangalaga na ibinibigay sa isang pasilidad o bahay ng pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng 24 na oras na serbisyo sa tirahan. Kasama sa mga uri ng pasilidad o bahay ng intermediate



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

na pangangalaga ang intermediate care facility/developmentally disabled (ICF/DD), intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative (ICF/DD-H), at intermediate care facility/developmentally disabled-nursing (ICF/DD- N).

Sinisiyasat na paggamot: Isang gamot, biyolohikal na produkto o device na matagumpay na nakakumpleto ng unang yugto ng isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng Federal Drug Administration (FDA), pero hindi pa naaprubahan ng FDA para sa pangkalahatang paggamit, at nananatiling sinisiyasat sa isang klinikal na pagsisiyasat na inaprubahan ng FDA.

Pangmatagalang pangangalaga: Pangangalaga sa isang pasilidad na mas matagal kaysa sa buwan ng pag-admit dagdag ang isang buwan.

Mga pangmatagalang serbisyo at suporta (Long-term services and supports, LTSS): Mga serbisyong tumutulong sa mga taong may mga pangmatagalang problema sa kalusugan o kapansanan na nakatira o nagtatrabaho kung saan nila pinili. Maaaring ito ay sa bahay, sa trabaho, sa isang grupo na bahay, isang nursing home, o iba pang pasilidad ng pangangalaga. Kabilang sa LTSS ang mga programa para sa pangmatagalang pangangalaga at serbisyong ibinibigay sa bahay o komunidad, na tinatawag ding mga serbisyo sa bahay at komunidad (home and community-based services, HCBS). Ang ilang serbisyo ng LTSS ay ibinibigay ng mga planong pangkalusugan, habang ang iba ay ibinibigay nang magkahiwalay.

Pinapamahalaang plano sa pangangalaga: Isang planong pangkalusugan ng Medi-Cal na gumagamit lang ng ilang partikular na doktor, espesyalista, klinika, pharmacy, at ospital para sa mga tumatanggap ng Medi-Cal na naka-enroll sa planong iyon. Ang Blue Shield Promise ay isang pinapamahalaang plano sa pangangalaga.

Medi-Cal para sa Mga Bata at Mga Teen: Isang benepisyo para sa mga miyembro ng Medi-Cal na wala pang 21 taong gulang upang matulungan silang panatilihin malusog. Dapat makuha ng mga miyembro ang mga tamang pagpapatingin sa kalusugan para sa kanilang edad at ang mga naaangkop na pag-screen upang makita ang mga problema sa kalusugan at lunasan kaagad ang sakit. Dapat silang kumuha ng paggamot upang alagaan o matulungan ang mga kundisyong maaaring makita sa mga check-up. Kilala rin ang benepisyong ito bilang benepisyo ng Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) sa ilalim ng pederal na batas.

Medi-Cal Rx: Isang serbisyo ng benepisyo sa pharmacy na bahagi ng FFS Medi-Cal at kilala bilang “Medi-Cal Rx” na nagbibigay ng mga benepisyo at serbisyo ng pharmacy,



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

kasama ang mga inireresetang gamot at ilang medikal na supply sa lahat ng benepisyaryo ng Medi-Cal.

Medikal na bahay: Isang modelo ng pangangalaga na nagbibigay ng mga pangunahing tungkulin ng pangunahing pangangalagang pangkalusugan. Kasama rito ang kumprehensibong pangangalaga, nakasentro sa pasyente, koordinadong pangangalaga, mga naa-access na serbisyo, at kalidad at kaligtasan.

Medikal na kinakailangan (o medikal na pangangailangan): Ang mga medikal na kinakailangang serbisyo ay mahahalagang pangangalaga na makatwiran at pumoprotekta ng buhay. Kailangan ang pangangalagang ito upang makaiwas ang mga pasyente mula sa pagkakaroon ng malubhang sakit o kapansanan. Binabawasan ng pangangalagang ito ang malalang pananakit sa pamamagitan ng pagsusuri o paggamot sa sakit, karamdaman, o pinsala. Para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang, kasama sa mga medikal na kinakailangang serbisyo ng Medi-Cal ang pangangalagang kinakailangan para maayos o makatulong sa pisikal o mental na sakit, kasama ang mga problema sa paggamit ng sangkap (SUD).

Medikal na transportasyon: Transportasyon na inirereseta ng isang provider para sa isang miyembro kapag hindi pisikal o medikal na magagawa ng isang miyembro na gumamit ng kotse, bus, tren, taxi, o iba pang anyo ng pampubliko o pribadong transportasyon para makapunta sa isang sinasaklaw na medikal na appointment o upang kumuha ng mga reseta. Nagbabayad ang Blue Shield Promise para sa pinakamurang transportasyon para sa inyong mga pangangailangang medikal kapag kailangan ninyo ng masasakyan papunta sa inyong appointment.

Medicare: Ang pederal na programa ng insurance sa kalusugan para sa mga taong 65 taong gulang o mas matanda pa, ilang partikular na mas batang taong may mga kapansanan, at mga taong may end-stage na sakit sa bato (permanenteng pagpalya ng bato na nangangailangan ng dialysis o pag-transplant, na kung minsan ay tinatawag na End-Stage na Sakit sa Bato (End-Stage Renal Disease, ESRD).

Miyembro: Sinumang karapat-dapat na miyembro ng Medi-Cal na naka-enrol sa Blue Shield Promise na may karapatang makakuha ng mga saklaw na serbisyo.

Provider ng mga serbisyo sa kalusugan ng isip: Mga Propesyonal sa Pangangalagang Pangkalusugan na nagbibigay ng kalusugan ng isip sa mga pasyente.

Mga serbisyo ng midwifery: Pangangalaga bago manganak, habang nanganganak, at postpartum na pangangalaga, kasama ang mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

para sa ina at agarang pangangalaga para sa bagong silang na sanggol, na ibinibigay ng mga certified nurse midwife (CNM) at licensed midwife (LM).

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

Provider sa network (o in-network na provider): Pumunta sa “Kalahok na provider.”

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

Hindi medikal na transportasyon: Transportasyon kapag naglalakbay papunta at pauwi sa isang appointment para sa saklaw na serbisyo ng Medi-Cal na pinahintulutan ng provider ng miyembro at kapag kukuha ng mga inireresetang gamot at mga medikal na supply.

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

Orthotic device: Isang device na ginagamit sa labas ng katawan para suportahan o iwasto ang isang malalang napinsala o nagkasakit na bahagi ng katawan at medikal na kinakailangan para sa miyembro na gumaling.

Iba pang saklaw sa kalusugan (Other health coverage, OHC): Ang iba pang saklaw sa kalusugan (other health coverage, OHC) ay nag-rerefer sa pribadong insurance sa kalusugan at mga nagbabayad ng serbisyo maliban sa Medi-Cal. Maaaring kasama sa mga serbisyo ang planong medikal, para sa ngipin, paningin, pharmacy, Medicare Advantage plans (Part C), Medicare drug plans (Part D), o mga pandagdag na plano ng Medicare (Medigap).

Mga serbisyong hindi available sa lugar: Mga serbisyo habang ang miyembro ay nasa anumang lugar sa labas ng lugar ng serbisyo ng Blue Shield Promise .

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

Outpatient na pangangalaga: Kapag hindi kinakailangang magpalipas ng gabi ang isang miyembro sa isang ospital o iba pang lugar para sa pangangalagang medikal na kinakailangan.

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

- Pagsusuri at paggamot sa kalusugan ng isip ng indibidwal o grupo (psychotherapy)



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

- Psychological na pagsusuri kapag klinikal na isinasaad na susuriin ang isang kundisyon ng kalusugan ng isip
- Mga outpatient na serbisyo para sa mga layunin ng pagsubaybay sa therapy ng gamot
- Psychiatric na konsultasyon
- Mga outpatient na laboratoryo, supply at supplement

Palliative na pangangalaga: Pangangalaga para mabawasan ang mga pisikal, emosyonal, sosyal, at espirital na paghihirap para sa isang miyembrong may seryosong sakit. Hindi kinakailangan ng palliative na pangangalaga na magkaroon ang miyembro ng inaasahang tagal ng buhay na anim na buwan o mas maikli.

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

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

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

Plano: Pumunta sa “Plano ng pinapamahalaang pangangalaga.”

Mga serbisyong post-stabilization: Mga saklaw na serbisyong nauugnay sa isang pang-emergency na kundisyong medikal na ibinibigay pagkatapos maging stable ang isang miyembro upang mapanatiling stable ang miyembro. Sinasaklaw at binabayaran ang mga serbisyo sa post-stabilization na pangangalaga. Maaaring kailanganin ng mga wala sa network na ospital ang paunang pag-apruba (paunang pahintulot).

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot): Proseso kung saan dapat humiling ng pag-apruba ang isang miyembro o ang kanilang provider mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasaklawin ang mga ito ng



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Blue Shield Promise . Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pag-apruba at paunang pahintulot.

Saklaw sa iniresetang gamot: Saklaw para sa mga gamot na inireseta ng isang provider.

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

Pangunahing pangangalaga: Pumunta sa “Karaniwang pangangalaga.”

Provider ng pangunahing pangangalaga (Primary care provider, PCP): Ang lisensyadong provider ng miyembro para sa karamihan ng kanilang pangangalagang pangkalusugan. Tinutulungan ng PCP ang miyembro na makuha ang pangangalagang kailangan nila.

Ang PCP ay maaaring isang:

- General practitioner
- Internist
- Doktor para sa mga bata
- Family practitioner
- OB/GYN
- Indian Health Care Provider (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- Nurse practitioner
- Assistant ng doktor
- Klinika

Paunang pahintulot (paunang pag-apruba): Proseso kung saan dapat humiling ng pag-apruba ang isang miyembro o ang kanilang provider mula sa Blue Shield Promise para sa ilang partikular na serbisyo upang matiyak na sasaklawin ang mga ito ng Blue Shield Promise . Ang referral ay hindi isang pag-apruba. Magkatulad ang paunang pahintulot at paunang pag-apruba.

Prosthetic device: Isang artipisyal na device na ikinakabit sa katawan upang palitan ang nawawalang bahagi ng katawan.

Direktoryo ng Provider: Isang listahan ng mga provider na nasa network ng Blue Shield Promise.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Psychiatric na pang-emergency na kundisyong medikal: Isang sakit sa pag-iisip kung saan sobrang malala o matindi ang mga sintomas upang magdulot ng agarang panganib sa miyembro o sa iba o ang miyembro ay kaagad na hindi na kayang makapagtustos para sa o kumain ng pagkain, gumamit bahay, o damit dahil sa sakit sa pag-iisip.

Mga serbisyo sa pampublikong kalusugan: Mga serbisyo sa kalusugan na nakatuon sa kabuuan ng populasyon. Kasama sa mga ito, maliban sa iba pa, ang pagsusuri sa sitwasyon ng kalusugan, pagsubaybay sa kalusugan, pag-promote sa kalusugan, mga serbisyong pang-iwas sa sakit, pagkontrol sa nakakahawang sakit, pagprotekta sa kapaligiran at kalinisan, paghahanda at pagtugon sa sakuna, at kalusugan sa trabaho.

Kwalipikadong provider: Isang doktor na kwalipikado sa lugar ng pagsasanay na naaangkop upang gamutin ang kundisyon ng isang miyembro.

Reconstructive surgery: Operasyon sa pagtatama o pag-aayos sa mga hindi normal na istruktura ng katawan upang mapahusay ang o makabuo ng normal na hitsura hanggang sa makakaya. Mga hindi normal na istruktura ng katawan na dulot ng mga congenital na kapansanan, mga abnormalidad sa pag-unlad, trauma, impeksyon, tumor, o sakit.

Referral: Kapag sinabi ng PCP ng isang miyembro na maaaring kumuha ang miyembro ng pangangalaga mula sa isa pang provider. Nangangailangan ng referral at paunang pag-apruba (paunang pahintulot) ang ilang sinasaklaw na serbisyo sa pangangalaga.

Mga serbisyo at device para sa rehabilitasyon at habilitative therapy: Mga serbisyo at device na makakatulong sa mga miyembrong may mga pinsala, kapansanan, o hindi gumagaling na kundisyon upang makamit o maibalik ang mga kasanayan ng isip at katawan.

Karaniwang pangangalaga: Mga medikal na kinakailangang serbisyo at pangangalagang pang-iwas sa sakit, pagbisita habang walang sakit ang bata, o pangangalaga gaya ng karaniwang follow-up na pangangalaga. Ang layunin ng karaniwang pangangalaga ay pigilan ang mga problema sa kalusugan.

Rural Health Clinic (RHC): Sentro ng kalusugan sa isang lugar na walang maraming provider. Maaaring makatanggap ang miyembro ng pangunahing pangangalaga at preventive care sa isang RHC.

Mga sensitibong serbisyo: Mga serbisyo na may kaugnayan sa kalusugan ng isip, sekswal at reproductive, pagpapalano ng pamilya, mga impeksyon na naipapasa sa



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

pamamagitan ng pakikipagtalik (sexually transmitted infections o STIs), HIV/AIDS, sekswal na pag-atake at pagpapalaglag, karamdaman sa paggamit ng sangkap (SUD), pangangalaga sa pagpapatunay ng kasarian, at karahasan sa intimate partner.

Seryosong sakit: Isang sakit o kundisyong dapat gamutin at maaaring magresulta sa pagkamatay.

Lugar ng serbisyo: Ang geographic na lugar na pinagseserbisuhan ng Blue Shield Promise . Kasama rito ang county ng Los Angeles.

Pangangalaga ng sanay na tagapag-alaga: Mga saklaw na serbisyo na ibinibigay ng mga lisensyadong nurse, technician o therapist sa panahon ng pananatili sa isang pasilidad ng sanay na pag-aalaga o sa bahay ng miyembro.

Pasilidad ng sanay na pag-aalaga: Isang lugar na nagbibigay ng pangangalaga 24 na oras sa isang araw na tanging mga may kasanayang propesyonal sa kalusugan ang makakapagbigay.

Espesyalista (o espesyalistang doktor): Isang doktor na gumagamot sa ilang partikular na uri ng problema sa pangangalagang pangkalusugan. Halimbawa, ginagamot ng orthopedic surgeon ang mga nabaling buto; ginagamot ng allergist ang mga allergy; at ginagamot ng cardiologist ang mga problema sa puso. Kadalasan, kakailanganin ng isang miyembro ng rekomendasyon mula sa kanyang PCP upang makapagpatingin sa isang espesyalista.

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (Specialty mental health services, SMHS): Mga serbisyo para sa mga miyembrong may mga pangangailangan sa mga serbisyo sa kalusugan ng isip na may mas mataas na antas ng kapansanan kaysa sa isang banayad hanggang katamtaman antas ng kapansanan.

Pasilidad sa subacute na pangangalaga (matanda o bata): Isang pasilidad sa pangmatagalang pangangalaga na nagbibigay ng kumprehensibong pangangalaga para sa mga taong mahina sa usaping medikal na nangangailangan ng mga espesyal na serbisyo, tulad ng inhalation therapy, pangangalaga sa tracheotomy, intravenous tube feeding, at kumplikadong pangangalaga sa pamamahala ng sugat.

Sakit na nagtatanging sa buhay: Isang kundisyong medikal na hindi mababago at pinakamalamang na magdudulot ng kamatayan sa loob ng isang taon o mas maikli pa kung hahayaang umusad ang sakit sa natural na paraan nito.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members

Tort recovery: Kapag ang mga benepisyo ay ibinibigay o ibibigay sa isang miyembro ng Medi-Cal dahil sa isang pinsala kung saan may pananagutan ang isa pang partido, binabawi ng DHCS ang makatwirang halaga ng mga benepisyo na ibinigay sa miyembro para sa pinsalang iyon.

Triage (o pag-screen): Ang pagsusuri sa kalusugan miyembro ng isang doktor o nurse na sinanay upang mag-screen para sa layunin ng pagtukoy kung agaran ang inyong pangangailangan ng pangangalaga.

Agarang pangangalaga (o mga agarang serbisyo): Mga serbisyong ibinibigay upang gamutin ang isang hindi pang-emergency na sakit, pinsala o kundisyon na nangangailangan ng medikal na pangangalaga. Maaari kayong kumuha ng agarang pangangalaga mula sa isang wala sa network na provider, kung pansamantalang hindi available o naa-access ang mga nasa network na provider.

1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) waiver: Ito ay isang espesyal na programa ng gobyerno para sa mga taong nanganganib na mailagay sa isang nursing home o isang institusyon. Pinapayagan ng programa ang DHCS na magbigay ng HCBS sa mga taong ito para manatili sila sa kanilang bahay na nakabase sa komunidad. Kasama sa HCBS ang pamamahala ng kaso, personal na pangangalaga, sanay na pag-aalaga, habilitasyon, at maybahay o katulong sa kalusugan sa bahay na mga serbisyo. Kasama rin sa mga ito ang mga pang-araw na programa para sa mga nasa hustong gulang at respite care. Ang mga miyembro ng Medi-Cal ay dapat na mag-apply nang magkahiwalay at maging kuwalipikado na mag-enroll sa isang waiver. May mga waiting list ang ilang waiver.



Tawagan ang Serbisyo sa Customer sa 1-800-605-2556 (TTY 711).
Ang Blue Shield Promise ay narito Lunes – Biyernes, 8 a.m. hanggang 6 p.m.
Libre ang tawag. O tawagan ang California Relay Line sa 711.
Bumisita online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members