

3. Paano makakuha ng pangangalaga

Paunang pag-apruba (paunang pahintulot)

Para sa ilang uri ng pangangalaga, kakailanganing humingi ang iyong PCP o espesyalista ng pahintulot bago ka makatanggap ng pangangalaga. Ang tawag dito ay humihingi ng paunang pag-apruba o paunang pahintulot. Nangangahulugan ito na dapat siguraduhin 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 iyong buhay, mapigilan na magkaroon ka ng malubhang karamdaman o kapansanan, o mabawasan ang matinding pananakit na dulot ng 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 tinatanggap mo ang mga ito mula sa isang provider na bahagi ng network ng Blue Shield Promise:

- 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 ng pang-adult 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))



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

3 | Paano kumuha ng pangangalaga

- 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).

Para sa kahilingang nangangailangan ng karaniwang paunang pag-apruba (paunang pahintulot), kailangang tumugon ang Blue Shield Promise sa iyong kahilingan oras na kinakailangan ito batay sa kundisyon ng iyong kalusugan, ngunit hindi hihigit sa limang araw ng trabaho oras na natanggap ng Blue Shield Promise ang impormasyong hinihiling nito na makatwiran nitong kinakailangan upang makapagpasya (aprubahan, baguhin, o tanggihan) ang iyong kahilingan. Dapat tumugon ang Blue Shield Promise nang hindi hihigit sa pitong araw sa kalendaryo mula sa panahon ng kung kailan natanggap ng Blue Shield Promise ang iyong kahilingan.

Kung natuklasan ng isang provider o ng Blue Shield Promise na ang pagsunod sa karaniwang haba ng panahon ay maaaring seryosong malagay sa panganib ng iyong buhay o kalusugan o kakayahang makamit, mapanatili, o mabawi ang pinakamalaking kakayahan ng pagkilos, magsasagawa ang Blue Shield Promise ng isang pinabilis na paunang pag-apruba (paunang pahintulot) na pasya. Tutugon ang Blue Shield Promise oras na kinakailangang ito batay sa kundisyon ng iyong kalusugan, ngunit hindi hihigit sa 72 oras mula sa kung kailan natanggap ng Blue Shield Promise ang iyong kahilingan.

Sa mga ilang pagkakataon, maaaring mangailangan ang Blue Shield Promise ng higit pang impormasyon upang makapagpasya (aprubahan, baguhin, o tanggihan) ang iyong kahilingan para sa paunang pag-apruba (paunang pahintulot). Kung mangyari ito, ang Blue Shield Promise ay mayroong hanggang sa 14 na higit pang mga araw sa kalendaryo upang makapagpasya. Kapag natanggap na ng Blue Shield Promise ang kinakailangang impormasyon, dapat na magpasya ito oras na kinakailangan itong maisagawa batay sa kundisyon ng iyong kalusugan, ngunit hindi hihigit sa limang araw ng trabaho para sa karaniwang mga kahilingan o 72 oras para sa pinabilis na mga kahilingan. Maaari ding humiling ang iyong provider ng palugit para makatugon ang Blue Shield Promise sa mga karaniwang kahilingan. Maaari kang humiling ng palugit para sa mga karaniwan o pinabilis na kahilingan. Pag-aaralan ng mga kawani ng klinika o medikal na kawani na tulad ng mga doktor, nurse, at pharmacist ang mga kahilingan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot).



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Walang impluwensiya ang Blue Shield Promise sa pasya ng mga tagasuri na tanggihan o aprubahan ang saklaw o mga serbisyo sa anumang paraan. Kung hindi inaprubahan ng Blue Shield Promise ang kahilingan, padadalhan ka ng Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (NOA). Sasabihin sa inyo ng NOA kung paano maghain ng apela kung hindi kayo sumasang-ayon sa pasiya.

Makikipag-ugnayan sa inyo ang Blue Shield Promise kung kailangan ng Blue Shield Promise ng higit pang impormasyon o karagdagan panahon upang mapag-aralan ang iyong kahilingan.

Hindi ka kailanmang mangangailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) para sa pang-emergency na pangangalaga, kahit na ito ay wala sa network ng Blue Shield Promise o wala sa iyong 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 1-855-699-5557 (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, maaaring nais mong makatanggap ng ikalawang opinyon kung nais mong masigurado na tama ang iyong diagnosis, hindi ka siguradong kailangan mo ang iniresetang paggamot o operasyon, o sinubukan mong sundin ang plano sa paggamot at hindi ito gumagana.

Magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang opinyon kung ikaw o ang iyong nasa network na provider ay humiling nito, at nakatanggap ka ng ikalawang opinyon mula sa isang nasa network na provider. Hindi mo kinakailangan ng paunang pag-apruba (paunang pahintulot) mula sa Blue Shield Promise upang makatanggap 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.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

3 | Paano kumuha ng pangangalaga

Upang humingi ng ikalawang opinyon at makatanggap ng tulong upang makapili ng isang provider, tumawag sa 1-855-699-5557 (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 makapagbibigay sa iyo ng ikalawang opinyon, magbabayad ang Blue Shield Promise para sa ikalawang opinyon mula sa isang wala sa network na provider. Sasabihin sa iyo ng Blue Shield Promise kung ang provider na iyong pinili para sa ikalawang opinyon ay inaprubahan oras na kinakailangan ito batay sa iyong medikal na kundisyon, ngunit hindi hihigit sa limang araw ng trabaho mula sa kung kailan natanggap ng Blue Shield Promise ang impormasyong hinihiling nito na kanyang makatwirang kinakailangan para mapagpasyahan ang iyong kahilingan, dapat na tumugon ang Blue Shield Promise nang hindi hihidit sa pitong araw sa kalendaryo mula nang kung kailan natanggap ng Blue Shield Promise ang iyong kahilingan.

Kung mayroon kang hindi gumagaling, malala o seryosong sakit, o sumasailalim ng agaran at matinding panganib sa iyong kalusugan, kabilang ang, ngunit hindi limitado sa, pagkawala ng buhay, kamay o paa, o ng pangunahing bahagi o paggana ng katawan, ipapaalam ito sa iyo ng Blue Shield Promise sa pamamagitan ng liham sa loob ng 72 oras.

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



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

4. Mga Benepisyo at serbisyo

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

Mga espesyalidad na serbisyo sa kalusugan ng isip (SMHS)

May ilang serbisyo sa kalusugan ng isip na ipinamamahagi ng mga planong pangkalusugan 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 (ICC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga intensive na serbisyo sa bahay (IHBS) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mga therapeutic na foster na pangangalaga (TFC) (sinasaklaw para sa mga miyembrong wala pang 21 taong gulang)
- Mobile crisis services
- Mga Serbisyo ng Suporta sa Kasamahan (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



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Mga serbisyo sa inpatient:

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

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. Mangyaring tawagan ang San Diego Access and Crisis Line sa 1-888-724-7240.

Upang mahanap ang mga toll-free na numero ng telepono ng lahat ng county sa online, pumunta sa dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Kung nalaman ng Blue Shield Promise na kakailanganin mo ang mga serbisyo ng county para sa kalusugan ng isip, tutulungan ka ng Blue Shield Promise na maikonekta sa mga serbisyo sa planong pangkalusugan ng isip ng county.

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

May ilang mga serbisyong hindi sinasaklaw ng Blue Shield Promise, ngunit maaari mo pa ring makuha ang mga ito sa pamamagitan ng FFS Medi-Cal o iba pang mga programa ng Medi-Cal. Makikipag-ugnayan ang Blue Shield Promise sa iba pang mga programa upang masigurong natatanggap mo ang lahat ng mga medikal na kinakailangang serbisyo, kabilang yung mga sinasaklaw ng ibang programa at hindi ng Blue Shield Promise. Nakalista sa seksyong ito ang ilan sa mga serbisyong ito. Upang malaman ang higit pa, tumawag sa 1-855-699-5571 (TTY 711).

Mga serbisyo sa ngipin

Magkatulad ang FFS Medi-Cal Dental at FFS Medi-Cal para sa inyong mga serbisyo sa ngipin. Bago kayo tumanggap ng mga serbisyo sa ngipin, dapat ninyong ipakita ang inyong Medi-Cal BIC card sa provider ng serbisyo sa ngipin. Siguraduhin na ang provider ay kukuha ng FFS Dental at hindi ka bahagi ng isang pinamamahalaang plano ng pangangalaga na sumasaklaw sa mga serbisyo ng ngipin.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Simula sa Hulyo 1, 2026:

Depende sa kalagayan ng iyong imigrasyon, may ilang pagbubukod na malalapat sa saklaw sa ngipin. Kung hindi ka karapat-dapat para sa pederal na buong saklaw ng Medi-Cal at ang iyong edad ay 19 na taong gulang o mas matanda pa, hindi ka na maaaring maging karapat-dapat para sa mga benepisyo sa ngipin sa pamamagitan ng Blue Shield Promise kung:

- Hindi ka buntis o nasa loob ng saklaw ng isang taon na postpartum (pagkatapos ng pagbubuntis) o itinalaga ng county bilang isang foster na bata o dating foster na bata. Maaari kang pumunta sa alinmang Fee-for-Service (FFS) na provider ng Medi-Cal Dental para sa **mga emergency sa ngipin** lamang.
- Itinalaga ka bilang buntis ng county o nasa loob ng saklaw ng isang taon na postpartum (pagkatapos ng pagbubuntis). Maaari kang pumunta sa alinmang FFS na provider ng Medi-Cal Dental para sa **buong saklaw** ng Medi-Cal.
- Itinalaga ka ng county bilang isang foster na bata o dating foster na bata na mas bata pa sa 26 na taong gulang o nasa foster na pangangalaga sa iyong ika-18 taon ng kaarawan. Maaari kang pumunta sa alinmang FFS na provider ng Medi-Cal Dental para sa **buong saklaw** ng Medi-Cal.

Sinasakop ng Medi-Cal ang malawak na saklaw ng mga serbisyo sa ngipin sa pamamagitan ng Medi-Cal Dental para sa:

- Mga miyembrong kuwalipikado para sa pederal na buong saklaw ng Medi-Cal
- Mga miyembrong hindi kuwalipikado para sa pederal na buong saklaw ng Medi-Cal at natutugunan ang hindi kukulangin sa isa sa tatlong pagbubukod sa ibaba:
 - Mas bata pa sa 19 na taong gulang,
 - Itinalaga ng county bilang buntis (at nang hanggang sa isang taon pagkatapos na nagtapos ang pagbubuntis), at/o
 - Itinalaga ng county bilang isang foster na bata o dating foster na bata na mas bata pa sa 26 na taong gulang na nasa foster na pangangalaga sa kanyang ika-18 taon ng kaarawan



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

4 | Mga benepisyo at serbisyo

Kabilang sa mga serbisyo sa ngipin ang:

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

Kung mayroon kang mga tanong o para sa karagdagang impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). Maaari ka ring pumunta sa website ng Medi-Cal Dental sa <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

5. Pangangalaga sa kagalingan ng bata at kabataan

Makakakuha ng mga kinakailangang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan ang mga bata at kabataang miyembrong wala pang edad na 21 sa sandaling maitala 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.

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

Mga check-up sa ngipin

Panatilihin ang malinis ang gilagid ng inyong sanggol sa pamamagitan ng marahang pagpunas sa gilagid gamit ang isang bimpog araw-araw. Sa humigit-kumulang na apat hanggang anim na buwan, magsisimula ang “pag-ngingipin” habang nagsisimulang lumabas ang unang ngipin. Dapat kayong magpa-appointment para sa unang pagpapatingin sa ngipin ng inyong anak sa sandaling lumabas ang kanyang unang ngipin o sa unang kaarawan niya, alinman ang mauuna.

Ang mga serbisyong ito ng Medi-Cal dental ay libreng serbisyo para sa:



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Mga sanggol na edad na 0-3

- 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 edad na 4-12

- 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)

Mga kabataang mula sa 13 taong gulang hanggang sa 21 taong gulang (simula sa Hulyo 1, 2026, mayroong ilang mga pagbubukod sa ibaba)

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



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

5 | Mahusay na pangangalaga sa bata at kabataan

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

Mayroong ilang mga pagbubukod simula sa **Hulyo 1, 2026**. Kung hindi ka kuwalipikado para sa pederal na buong saklaw ng Medi-Cal at ang iyong edad ay 19 na taong gulang o mas matanda pa, hindi ka na maaaring maging karapat-dapat para sa mga benepisyo sa ngipin sa pamamagitan ng Blue Shield Promise kung:

- Hindi ka buntis o nasa loob ng saklaw ng isang taon na postpartum (pagkatapos ng pagbubuntis) o itinalaga ng county bilang isang foster na bata o dating foster na bata. Maaari kang pumunta sa alinmang Fee-for-Service (FFS) na provider ng Medi-Cal Dental para sa mga emergency sa ngipin lamang.
- Itinalaga ka bilang buntis ng county o nasa loob ng saklaw ng isang taon na postpartum (pagkatapos ng pagbubuntis). Maaari kang pumunta sa alinmang FFS na provider ng Medi-Cal Dental para sa buong saklaw ng Medi-Cal.
- Itinalaga ka ng county bilang isang foster na bata o dating foster na bata na mas bata pa sa 26 na taong gulang at nasa foster na pangangalaga sa iyong ika-18 taon ng kaarawan. Maaari kang pumunta sa alinmang FFS na provider ng Medi-Cal Dental para sa buong saklaw ng Medi-Cal.

Kung mayroon kang mga katanungan o nais mong malaman ang higit pa tungkol sa mga serbisyo sa ngipin, tumawag sa Serbisyo sa Customer ng Medi-Cal Dental sa 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o pumunta sa <https://smilecalifornia.org/>.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

6. Pag-uulat at paglulutas ng mga problema

Mga Pagdinig ng Estado

Ang Pagdinig ng Estado ay isang pagpupulong kasama ang Blue Shield Promise at ang isang hukom mula sa Kagawaran ng Serbisyon Panlipunan ng California (CDSS). Tutulong ang hukom para malutas ang iyong problema at magpapasya kung tama ang naging desisyon ng Blue Shield Promise o hindi. May karapatan kang humiling ng Pagdinig ng Estado kung nakahiling ka na ng apela mula sa Blue Shield Promise at hindi ka pa rin nasisiyahan sa aming pasya, o kung hindi ka nakatanggap ng pasya sa iyong apela pagkalipas ng 30 araw.

Kinakailangan kang humiling ng Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng aming liham ng Paunawa ng Resolusyon ng Apela (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 mo ng tulong upang masigurong nagpapatuloy na binabayaran ang tulong habang naghihintay (Aid Paid Pending) hanggang sa mayroon huling desisyong narating ukol sa iyong Pagdinig ng Estado, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise sa pagitan ng 8 a.m. at 6 p.m. sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-855-699-5557. Kung hindi ka nakakarinig o nakapagsasalita nang mabuti, tumawag sa 711. Maaari humiling ng Pagdinig ng Estado ang inyong awtorisadong kinatawan o provider para sa inyo gamit ang inyong nakasulat na pahintulot.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

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

Halimbawa, kung hindi ka inabisuhan nang tama ng Blue Shield Promise o hindi ka inabisuhan nito sa naaangkop na panahon tungkol sa iyong mga serbisyo, maaari kang 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 Abiso sa Pagkilos (NOA) o NAR na liham na maaari mong mabasa sa iyong ninanais na wika
- Nakagawa kami ng pagkakamali na nakakaapekto sa alinman sa inyong mga karapatan
- Hindi namin kayo binigyan ng liham na NOA
- Hindi namin kayo nabigyan 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:** Punan 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 09-17-433
Sacramento, CA 95814

- **Online:** Humiling ng pagdinig sa online sa www.cdss.ca.gov
- **Sa pamamagitan ng email:** Punan ang form na kasama ng iyong abiso sa resolusyon ng mga apela at ipadala ito sa pamamagitan ng email 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.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta
online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

6 | Pag-uulat at paglutas ng mga problema

- **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 sa 916-309-3487 o 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 1-855-699-5557 (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 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 matanggap ang iyong kumpletong file ng kaso mula sa Blue Shield Promise.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

7. Mga karapatan at responsibilidad

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

Abiso sa Pagkilos

Magpapadala sa iyo ang Blue Shield Promise ng liham ng Abiso sa Pagkilos (NOA) tuwing tinanggihan, inantala, winakasan, o binago ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyon ng Blue Shield Promise, palagi kang maaaring maghain ng apela sa Blue Shield Promise. Pumunta sa seksyong “Mga Apela” sa Kabanata 6 ng handbook na ito para sa mahalagang impormasyon tungkol sa paghahain ng iyong apela. Kapag nagpapadala sa iyo ang Blue Shield Promise ng NOA, sasabihin nito sa iyo ang lahat ng karapatang mayroon ka kung hindi ka sumasang-ayon sa desisyong ginawa namin. Kung natanggap mo ang paunawang ito mula sa sinumang maliban pa sa Blue Shield Promise, makipag-ugnayan sa Blue Shield Promise kaagad-agad.

Mga nilalaman ng abiso

Kung ang mga pagtangi, pagkaantala, pagbabago, pagwawakas, pagsususpende, o pagbabawas sa iyong mga serbisyo ay ibinabatay ng Blue Shield Promise sa kabuuan o sa bahagi sa medikal na pangangailangan, ang iyong NOA ay dapat naglalaman ng mga sumusunod:

- Isang pahayag ng aksyon na nilalayon ng Blue Shield Promise na gawin
- Isang malinaw at maigsing paliwanag ng mga dahilan para sa desisyon ng Blue Shield Promise



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Papaano nagpasya ang Blue Shield Promise, kabilang ang mga panuntunang ginagamit ng Blue Shield Promise
- Ang mga medikal na dahilan para sa desisyon. Dapat na malinaw na isaad ng Blue Shield Promise kung paano hindi natutugunan ng iyong kundisyon sa mga tuntunin at alituntunin.
- Impormasyon tungkol sa iyong karapatan na humiling ng libreng kopya ng lahat ng dokumento at mga talaang may kaugnayan sa NOA.

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 na kasama sa ganap na isinaling abiso ang medikal na dahilan kung bakit tinanggihan, inantala, binago, winakasan, sinuspinde, o binawasan ng Blue Shield Promise ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Kung ang pagsasalin sa inyong nais na wika ay hindi magagamit, kinakailangang magbigay ang Blue Shield Promise ng tulong na pasalita sa inyong nais na wika upang inyong maunawaan ang impormasyong natatanggap ninyo.



Tumawag sa Serbisyo sa Customer sa 1-855-699-5557 (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. Pumunta
online sa www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.