

إثبات التغطية

كتيب الأعضاء

Medi-Cal



Promise Health Plan



كتيب الأعضاء

ما يتعين عليك معرفته حول المزايا الخاصة بك

إثبات التغطية (Evidence of Coverage, EOC) ونموذج
الإيضاح المدمجان الخاصان بـ Blue Shield of California
Promise Health Plan (Blue Shield Promise)

2023

مقاطعة لوس أنجلوس

تتعاقد خطة Blue Shield of California Promise Health Plan
مع خطة L.A. Care Health Plan لتقديم خدمات الرعاية المُدارة من Medi-Cal
في مقاطعة لوس أنجلوس.

لغات وتنسيقات أخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد الخطط الأخرى بلغات أخرى مجانًا. نحن نقدم ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية. اقرأ دليل الأعضاء لمعرفة المزيد عن خدمات المساعدة اللغوية في مجال الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والفورية.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل طريقة برايل، والطباعة بأحرف كبيرة بحجم 20 نقطة، أو ملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها مجانًا. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

توفر Blue Shield Promise خدمات الترجمة الفورية الشفوية من خلال مترجم كُفُو، وذلك على مدار 24 ساعة، مجانًا. لست مضطرًا إلى الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو صديق كـمترجم فوري. لا نشجع الاستعانة بالقاصرين كـمترجمين،

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

ما لم يكن ذلك أمرًا طارئًا. تتوفر خدمات الترجمة، والخدمات اللغوية والثقافية مجانًا. تتوفر خدمة المساعدة على مدار 24 ساعة يوميًا، و7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، اتصل بخدمة العملاء على الرقم (TTY: 711) **1-800-605-2556**. علمًا بأن هذه المكالمات مجانية.

English

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.

(Arabic)الشعار بالعربية

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 بريل والخط الكبير. 1-800-605-2556 اتصل بـ هذه الخدمات مجانية. (TTY: 711)

Հայերեն պիտակ (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`

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

Բրայլի գրաստիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Ձանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-605-2556 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲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。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

1-800-605-2556 خواهيد به زبان خود کمک دریافت کنید، با توجه: اگر می ها و خدمات مخصوص افراد دارای تماس بگیريد. کمک (TTY: 711) معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با تماس بگیريد. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

हिंदी टैगलाइन (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



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمة مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (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.

日本語表記 (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 태그라인 (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.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

දේශනෙකෙසානහිද්වනඉකසනනනුනදෙවෙමිටෙමිමහිනෙ
හිනිහිනෙපි

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

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (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,

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.
تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه
المكالمة مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en 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.

Tagalog Tagline (Tagalog)

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.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) นอกจากนี้

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

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (TTY:

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

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.

Khẩu hiệu 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.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

مرحبًا بك في Blue Shield Promise!

شكرًا لانضمامك إلى Blue Shield Promise، خطة صحية للأشخاص للمشاركين في Medi-Cal. تعمل Blue Shield Promise مع L.A. Care Health Plan لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تعمل Blue Shield Promise مع L.A. Care Health Plan (ويطلق أيضًا على L.A. Care اسم الهيئة الصحية للمبادرة المحلية لمقاطعة لوس أنجلوس) لتوفير رعاية صحية للمشاركين في Medi-Cal في مقاطعة لوس أنجلوس.

تعمل L.A. Care مع ولاية كاليفورنيا لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. L.A. Care هي هيئة عامة محلية، وهي في الواقع، أكبر خطة صحية تديرها الحكومة في البلاد. وتقدم الخطة خدمات للأشخاص الذين يعيشون في مقاطعة لوس أنجلوس (والتي تسمى "منطقة الخدمة" الخاصة بنا). تعمل L.A. Care أيضًا مع أربعة (4) شركاء في الخطة الصحية (تعد L.A. Care أيضًا "شريكًا في الخطة الصحية") لتقديم خدمات الرعاية الصحية لأعضائنا. عندما ينضم أحد أعضاء برنامج Medi-Cal إلى L.A. Care، فإنه يتمكن من اختيار الحصول على الخدمات من خلال أي شريك بالخطة الصحية مدرج أدناه طالما كان اختيار الخطة متاحًا.

▪ Anthem Blue Cross

▪ Blue Shield of California Promise Health Plan

▪ Kaiser Permanente

▪ L.A. Care

كتيب الأعضاء

يخبرك كتيب الأعضاء هذا عن تفاصيل تغطيتك في Blue Shield Promise. يُرجى قراءته بأكمله بعناية. سيساعدك هذا على فهم المزايا والخدمات الخاصة بك واستخدامهما، كما أنه يوضح حقوقك ومسؤولياتك كعضو في Blue Shield Promise. إذا كان لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يسمى كتيب الأعضاء هذا أيضًا بإثبات التغطية (EOC) ونموذج الإيضاح المدمجين، وهو ملخص لقواعد وسياسات

Blue Shield Promise بناءً على العقد المبرم بين Blue Shield Promise و L.A. Care.

إذا أردت الحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم

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

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).
تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

مرحبًا بك في Blue Shield Promise!

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 لطلب نسخة من العقد بين Blue Shield Promise و L.A. Care. كما يمكنك طلب نسخة أخرى من كتيب الأعضاء مجانًا أو بإمكانك زيارة الموقع الإلكتروني لـ Blue Shield Promise من خلال blueshieldca.com/promise/medi-cal للاطلاع على كتيب الأعضاء. ويمكنك أيضًا طلب نسخة من السياسات والإجراءات السريرية والإدارية غير المملوكة التابعة لـ Blue Shield Promise أو التعرف على كيفية الوصول إلى هذه المعلومات على موقع Blue Shield Promise دون أن تتحمل أي تكلفة.

اتصل بنا

يمكنك دائمًا طلب المساعدة من Blue Shield Promise في أي وقت. إذا كانت لديك استفسارات، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن المكالمات مجانية. يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني blueshieldca.com/promise/medi-cal في أي وقت. شكرًا لك،

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

جدول المحتويات

2	لغات وتنسيقات أخرى
2	اللغات الأخرى
2	التنسيقات الأخرى
2	خدمات الترجمة الفورية
9	مرحبًا بك في Blue Shield Promise!
9	كتيب الأعضاء
10	اتصل بنا
11	جدول المحتويات
14	1. البدء كعضو
14	كيفية الحصول على المساعدة
14	الأشخاص المؤهلون للعضوية
16	بطاقة مُعرّف العضوية (ID)
17	2. حول خطتك الصحية
17	نظرة عامة حول الخطة الصحية
18	كيف تعمل خطتك
19	تغيير الخطط الصحية
19	الطلاب المنتقلين إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية كاليفورنيا
20	استمرارية الرعاية
22	التكاليف
25	3. كيفية الحصول على الرعاية
25	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
26	موفر الرعاية الأولية (PCP)
29	شبكة موفري الرعاية
35	المواعيد
35	الحصول على الموعد الخاص بك
35	إلغاء الموعد وتحديد موعد جديد
36	المدفوعات
37	الإحالات
38	الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



39	الحصول على رأي آخر
40	الرعاية الحساسة
42	الرعاية العاجلة
43	رعاية الطوارئ
45	خط الاستشارات التمريرية
45	التوجيهات المُسبقة
45	التبرع بالأعضاء والأنسجة
46	4. المزايا والخدمات
46	الخدمات المشمولة بتغطية الخطة الصحية
49	مزايا برنامج Medi-Cal مشمولة بتغطية Blue Shield Promise
66	مزايا وبرامج أخرى مشمولة بالتغطية بموجب Blue Shield Promise
69	برامج وخدمات أخرى بموجب Medi-Cal
	الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال خطة Blue Shield Promise
73	أو برنامج Medi-Cal
73	تقييم التكنولوجيات الجديدة والقائمة
74	5. الرعاية الجيدة للأطفال والشباب
74	خدمات طب الأطفال (الأطفال دون 21 عامًا)
75	فحوصات صحة الطفل والرعاية الوقائية
76	فحص تسمم الدم بالرصااص
76	المساعدة في حصول الأطفال والشباب على خدمات الرعاية الجيدة
	خدمات أخرى تستطيع الحصول عليها من خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS)
76	أو برنامج Medi-Cal الأخرى
79	6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها
80	الشكاوى
81	الطعون
82	الإجراءات المطلوبة إذا كنت لا توافق على قرار الطعن
83	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) لدى إدارة الرعاية الصحية المُدارة
84	جلسات الاستماع بالولاية
85	الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام
87	7. الحقوق والمسؤوليات
87	الحقوق المكفولة لك
88	مسؤولياتك
89	إشعار عدم التمييز
91	طرق للمشاركة كعضو
92	إشعار ممارسات الخصوصية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



جدول المحتويات

100	إشعار بشأن القوانين
100	إشعار بشأن برنامج Medi-Cal بوصفه الحل الأخير لسداد المدفوعات، والتغطية الصحية الأخرى وجبر الضرر
101	إشعار بشأن التحصيل من الممتلكات
101	إشعار بالإجراء
102	إشعار حول طلبات التواصل بشكل سري
104	8. أرقام هامة ومصطلحات يجب معرفتها
104	أرقام الهواتف المهمة
105	الكلمات التي يجب معرفتها

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (711 TTY) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

1. البدء كعضو

كيفية الحصول على المساعدة

تأمل Blue Shield Promise أن تكون راضيًا عن الرعاية الصحية التي تتلقاها. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن رعايتك، فإن Blue Shield Promise تود أن تسمعها منك!

خدمات الأعضاء

تساعد خدمة عملاء Blue Shield Promise بالمساعدة في أي وقت. يُمكن لـ Blue Shield Promise:

- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخطتك الصحية وخدمات Blue Shield Promise المشمولة بالتغطية
- المساعدة في اختيار موفر الرعاية الأولية (Primary Care Provider, PCP)
- الإبلاغ بالمكان الذي يمكنك الحصول منه على الرعاية التي تحتاج إليها
- توفير خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- تقديم المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى
- المساعدة في الحصول على مواعيد مناسبة
- استبدال بطاقة مُعرّف العضوية الخاصة بك
- الإجابة عن الأسئلة حول المشكلات التي لا يمكنك حلها
- المساعدة في تحديد مواعيد خدمات النقل

إذا كنت بحاجة للمساعدة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن المكالمات مجانية، تسعى Blue Shield Promise بشدة لتكون مدة انتظارك أقل من 10 دقائق عندما تجري اتصالًا بها.

يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) في أي وقت.

الأشخاص المؤهلون للعضوية

أنت مؤهل للتسجيل في Blue Shield Promise؛ لأنك مؤهل للتسجيل في Medi-Cal وتقيم في مقاطعة لوس أنجلوس. إذا كان لديك أسئلة حول تغطية Medi-Cal الخاصة بك أو حول الموعد اللازم لتجديدها، يُرجى الاتصال بإدارة الخدمات الاجتماعية العامة (Department of Public Social Services, DPSS) في مقاطعة لوس أنجلوس على الرقم 1-866-613-3777. قد تكون مؤهلًا أيضًا للحصول على تغطية Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي لأنك تتلقى

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

الدخل الاجتماعي التكميلي (State Supplement Income, SSI)/البرنامج التكميلي بالولاية (State Supplement Program, SSP).

إذا كانت لديك أي أسئلة حول التسجيل، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711). أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> للتساؤلات حول الضمان الاجتماعي، يمكنك الاتصال بإدارة الضمان الاجتماعي على الرقم 1-800-772-1213 أو تفضل بزيارة موقعنا <https://www.ssa.gov/locator/>.

برنامج Medi-Cal الانتقالي

يُطلق أيضًا على برنامج Medi-Cal الانتقالي "Medi-Cal للعاملين". قد تتمكن من الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal الانتقالي إذا أوقفت الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal للأسباب التالية:

- بدء تحسن أوضاعك المالية.
- بدء تلقي عائلتك مزيدًا من نفقات الأولاد أو النفقات الزوجية.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهيل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب الصحة والخدمات الإنسانية في مقاطعتك المحلية. للوصول إلى المكتب المحلي، تفضل بزيارة <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711).



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

بطاقة مُعرّف العضوية (ID)

لأنك أحد أعضاء Blue Shield Promise، سوف تحصل على بطاقة معرف عضوية Blue Shield Promise. يجب عليك إظهار بطاقة مُعرّف عضوية Blue Shield Promise الخاصة بك وبطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) التي أرسلتها إليك ولاية كاليفورنيا، عندما تحصل على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية، ويجب عليك حمل جميع البطاقات الصحية معك في جميع الأوقات. فيما يلي نماذج بسيطة لبطاقات مُعرّف عضوية Blue Shield Promise لتوضيح كيف تبدو بطاقتك:



إذا لم تحصل على بطاقة مُعرّف عضويتك في Blue Shield Promise خلال أسابيع قليلة بعد تاريخ التسجيل الخاص بك، أو إذا تلفت بطاقتك أو فُقدت أو سُرقت، فاتصل بخدمة العملاء على الفور. سترسل Blue Shield Promise إليك بطاقة جديدة بدون رسوم. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لتساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

2. حول خطتك الصحية

نظرة عامة حول الخطة الصحية

Blue Shield Promise خطة صحية للمشاركين في Medi-Cal في مقاطعة لوس أنجلوس. تعمل Blue Shield Promise مع L.A. Care Health Plan Care Health Plan لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

يمكنك التحدث إلى أحد ممثلي خدمة عملاء Blue Shield Promise لمعرفة المزيد عن الخطة الصحية وكيفية جعلها ملائمة لك. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

متى تبدأ التغطية الخاصة بك ومتى تنتهي

عندما تسجل في Blue Shield Promise، سنرسل إليك بطاقة معرف العضوية في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل الخاص بك. يجب عليك إظهار بطاقة معرف عضوية Blue Shield Promise الخاصة بك وبطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية.

يجب تجديد تغطية برنامج Medi-Cal الخاصة بك كل عام. في حال عدم تمكن مكتب المقاطعة المحلية الخاص بك من تجديد تغطية Medi-Cal لك باستخدام المصادر الإلكترونية، سنرسل المقاطعة إليك نموذج تجديد Medi-Cal. املاً هذه الاستمارة ثم أعد إرسالها إلى وكالة الخدمات الإنسانية في مقاطعتك. يمكنك إرسال المعلومات الخاصة بك عبر الإنترنت، أو بصفة شخصية، أو عن طريق الهاتف، أو بوسيلة إلكترونية أخرى، إذا كان ذلك متوفرًا في مقاطعتك.

يبدأ تاريخ تفعيل التغطية الخاص بك من اليوم 1 من الشهر التالي لانتهاؤ التسجيل في الخطة الصحية. راجع الخطاب من خيارات الرعاية الصحية للتأكد من تاريخ تفعيل التغطية الخاصة بك.

يمكنك طلب إنهاء تغطيتك في Blue Shield Promise واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. للمساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711). أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك أيضًا طلب إنهاء برنامج Medi-Cal.

Blue Shield Promise هي خطة صحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعة لوس أنجلوس. يمكنك العثور على المكتب المحلي الخاص بك من خلال زيارة الموقع الإلكتروني

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

قد تنتهي الأهلية للحصول على خدمات Blue Shield Promise في حال تحقق أي مما يلي:

- إذا انتقلت للإقامة خارج مقاطعة لوس أنجلوس.
- لم تعد مشتركًا في برنامج Medi-Cal
- إذا أصبحت مؤهلاً لبرنامج تنازل يتطلب منك التسجيل في خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (Fee For Service, FFS).
- إذا كنت مسجونًا أو محبوسًا.

إذا فقدت التغطية المقدمة إليك من Medi-Cal التابعة لـ Blue Shield Promise، قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS). إذا كنت غير متأكد من استمرار تغطيتك بموجب Blue Shield Promise، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

الاعتبارات الخاصة بالهنود الأمريكيين في خطة الرعاية المدارة

يحق للهنود الأمريكيين إلغاء التسجيل في خطة الرعاية المدارة من Medi-Cal أو يمكنهم ترك خططهم للرعاية المدارة من Medi-Cal، والعودة إلى خدمات FFS من Medi-Cal في أي وقت ولأي سبب من الأسباب.

إذا كنت من الهنود الأمريكيين، فلديك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من موفري الرعاية الصحية للهنود (Indian Health Care Provider, IHCP). يمكنك أيضًا الاستمرار مع Blue Shield Promise أو إلغاء تسجيلك بها أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه الأماكن. للاطلاع على معلومات أكثر تفصيلاً بشأن الخدمات المشمولة بالتغطية، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

كيف تعمل خطتك

Blue Shield Promise هي خطة رعاية صحية مُدارة تتعاقد مع L.A. Care. تعمل Blue Shield Promise مع الأطباء والمستشفيات وموفري الرعاية الصحية الآخرين في منطقة خدمة Blue Shield Promise لتوفير الرعاية الصحية لك بصفقتك عضوًا. عندما تكون عضوًا في Blue Shield Promise، يجوز أن تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات الإضافية من خلال خدمات FFS من Medi-Cal. وتتضمن هذه الأدوية المقررة بوصفة طبية لمرضى العيادات الخارجية، والأدوية غير المقررة بوصفة طبية، وبعض الصرفيات الطبية الأخرى من خلال خدمات FFS من Medi-Cal Rx.

Blue Shield Promise سيخبرك ممثلو خدمة عملاء Blue Shield Promise عن آلية العمل في Blue Shield Promise، وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها، وكيفية تحديد مواعيد لزيارة موفري الرعاية، وكيفية طلب خدمات الترجمة المجانية، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات النقل.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لتسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

لمعرفة المزيد، برجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). يمكنك أيضًا الحصول على معلومات حول خدمة الأعضاء عبر الإنترنت على [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)

تغيير الخطط الصحية

يمكنك إلغاء التسجيل في Blue Shield Promise والانضمام إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة التي تقيم بها في أي وقت. اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال من الساعة 8:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة. أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

تستغرق معالجة طلبك لإلغاء التسجيل في Blue Shield Promise حتى 30 يومًا ومن ثم التسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك إذا لم توجد مشاكل مع طلبك. لمعرفة ما وصل إليه طلبك، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

إذا كنت تود الخروج من Blue Shield Promise في أقرب وقت ممكن، يمكنك أن تطلب من خيارات الرعاية الصحية إلغاء تسجيل عاجل (سريع). وإذا استوفى سبب طلبك قواعد إلغاء التسجيل العاجل، فستلقى رسالة تخبرك بأنه قد تم إلغاء تسجيلك.

يتضمن الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء تسجيل عاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يتلقون خدمات في إطار برامج التبني المؤقت أو برامج المساعدة على التبني؛ والأعضاء من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في برنامج Medicare أو Medi-Cal أو خطة رعاية تجارية مُدارة.

يمكنك طلب إلغاء التسجيل في Blue Shield Promise شخصيًا في مكتب الصحة والخدمات الإنسانية في مقاطعتك. يمكنك العثور على المكتب المحلي الخاص بك من خلال زيارة الموقع الإلكتروني <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. أو اتصل بخيارات الرعاية الصحية على 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

الطلاب المنقولين إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية كاليفورنيا

تتوفر خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة لجميع المسجلين في برنامج Medi-Cal على مستوى الولاية بصرف النظر عن مقاطعة الإقامة، تخضع الرعاية الروتينية أو الوقائية للتغطية فقط في المقاطعة التي تقيم بها. إذا انتقلت إلى مقاطعة جديدة في كاليفورنيا للحصول على التعليم الجامعي، فستغطي Blue Shield Promise خدمات الطوارئ وخدمات الرعاية العاجلة في مقاطعتك الجديدة. يمكنك أيضًا تلقي رعاية روتينية أو وقائية في مقاطعتك الجديدة ولكن يجب عليك إخطار خطة الرعاية المُدارة (Managed Care Plane, MCP) الخاص بك. انظر أدناه للحصول على مزيد من التفاصيل.

إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة تختلف عن مكان إقامتك في كاليفورنيا، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على Medi-Cal في تلك المقاطعة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لتساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

إذا انتقلت بعيدًا عن المنزل مؤقتًا لأنك طالب في مقاطعة أخرى في كاليفورنيا، فثمة خياران متاحان لك. يجوز لك:

- إخطار إدارة الخدمات الاجتماعية العامة بمقاطعة لوس أنجلوس عبر الاتصال على الرقم 1-866-613-3777، أو زيارة الموقع الإلكتروني <http://dpss.lacounty.gov> للإبلاغ أنك ستنتقل مؤقتًا للدراسة في أحد مؤسسات التعليم العالي وتقدم عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستحدث المقاطعة سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة في قاعدة بيانات الولاية. اغتتم هذه الفرصة إذا كنت ترغب في الحصول على الرعاية الروتينية أو الوقائية في مقاطعتك الجديدة. قد يجب عليك تغيير الخطط الصحية إذا لم تكن Blue Shield Promise تعمل في المقاطعة حيث تلتحق بالكلية. للاستفسار ومنع أي تأخير في التسجيل في الخطة الصحية الجديدة، اتصل بخيارات الخطة الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711).

أو

- اختر عدم تغيير خطتك الصحية عندما تنتقل مؤقتًا لحضور كليتك في مقاطعة مختلفة، وعندئذٍ ستتمكن فقط من الوصول إلى خدمات غرفة الطوارئ وخدمات الرعاية العاجلة في المقاطعة الجديدة بموجب بعض الشروط. لمعرفة المزيد، اطلع على الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية". بالنسبة إلى الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، سيتعين عليك استخدام شبكة موفري الرعاية العادية لدى Blue Shield Promise الموجودة في مقاطعة إقامة عائلتك.

إذا كنت ستغادر ولاية كاليفورنيا مؤقتًا للدراسة في ولاية أخرى وتود الحفاظ على تغطية برنامج Medi-Cal الخاص بك، اتصل بموظف الأهلية المختص في إدارة الخدمات الاجتماعية العامة في مقاطعة لوس أنجلوس. طالما أنك مؤهل، سيُغطي برنامج Medi-Cal خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى، كما ستقوم Medi-Cal بتغطية رعاية الطوارئ التي تستلزم الإقامة بالمستشفى في كندا أو المكسيك إذا تم الموافقة على الخدمة وكان الطبيب والمستشفى ملائمين لقوانين برنامج Medi-Cal. لا تخضع الخدمات الروتينية وخدمات الرعاية الوقائية، بما في ذلك الأدوية المقررة بوصفة طبية، للتغطية خارج ولاية كاليفورنيا. إذا كنت ترغب في الحصول على Medicaid في ولاية أخرى، فسيتعين عليك تقديم طلب في تلك الولاية. لن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal ولن تدفع Blue Shield Promise تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بك. لا تغطي Medi-Cal خدمات الطوارئ أو الخدمات العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء كندا والمكسيك كما هو مذكور في الفصل 3.

استمرارية الرعاية

استمرارية الرعاية لموفر رعاية غير تابع للخطة

بوصفك عضوًا في Blue Shield Promise، فستحصل على الرعاية الصحية من موفري رعاية تابعين لشبكة Blue Shield Promise. لمعرفة ما إذا كان موفر الرعاية الصحية تابع لشبكة Blue Shield Promise، يُرجى الاطلاع على دليل موفري الرعاية عبر الإنترنت على

[Find a doctor - FAD to BSC | Blue Shield of CA \(blueshieldca.com\)](https://www.blueshieldca.com/Find-a-doctor-FAD-to-BSC). يسرد الدليل:

أطباء الرعاية الأولية والمتخصصين والمستشفيات والمرافق وعيادات الرعاية الصحية المؤهلة فيدراليًا



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

(Federally Qualified Health Care, FQHC) وموفري خدمات الصحة السلوكية وموفري الخدمات البصرية.

في بعض الحالات، قد يجوز لك زيارة موفري خدمات غير تابعين لشبكة Blue Shield Promise إذا انتقلت من خطة أخرى أو حصلت على الخدمات مدفوعة الرسوم (FFS) أو كان موفر الرعاية التابع للشبكة غير تابع لها الآن. وهذا ما يُطلق عليه استمرارية الرعاية.

يمكنك الاتصال بـ Blue Shield Promise وإخبارنا بما إذا كنت بحاجة إلى زيارة موفر رعاية غير تابع للشبكة. وسنخبرك إذا كان لديك الحق في الحصول على استمرارية الرعاية. قد يجوز لك استخدام استمرارية الرعاية، لمدة تصل إلى 12 شهرًا، أو أكثر في بعض الحالات، في حال تحقق جميع ما يلي:

- تمتعك بعلاقة مستمرة مع موفر رعاية غير تابع للخطة، قبل التسجيل في Blue Shield Promise
- عرضك على موفر رعاية غير تابع للخطة لمرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر (12) شهرًا قبل تسجيلك في Blue Shield Promise في أثناء زيارة غير طارئة
- استعداد موفر الرعاية غير التابع للشبكة للعمل مع Blue Shield Promise وموافقته على المتطلبات التعاقدية لـ Blue Shield Promise والدفع مقابل الخدمات
- استيفاء موفر الرعاية غير التابع للخطة لمعايير Blue Shield Promise المهنية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 لمزيد من المعلومات.

إذا لم يلتحق موفرو رعايتك بشبكة Blue Shield Promise بحلول نهاية فترة الـ 12 شهرًا، ولم يوافقوا على أسعار السداد الخاصة بـ Blue Shield Promise أو لم يستوفوا متطلبات جودة الرعاية، فسيتم عليك التغيير إلى موفري رعاية تابعين لشبكة Blue Shield Promise اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 لمناقشة خيارائك.

استمرار الرعاية الخاصة بالخدمات

بوصفك عضوًا في Blue Shield Promise، فستحصل على خدمات Medi-Cal من موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise. في بعض الحالات، قد يمكنك متابعة الحصول على خدمات Medi-Cal إذا كنت تتلقى علاجًا لظروف صحية معينة ولم يكن موفر الخدمة غير التابع للخطة على استعداد لمواصلة تقديم الخدمات أو غير موافق على المتطلبات التعاقدية لـ Blue Shield Promise أو الدفع أو أي شروط أخرى تتعلق بتوفير الرعاية، ومن ثم لن تتمكن من تلقي الرعاية المستمرة من موفر الخدمة. ومع ذلك، قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من موفر رعاية مختلف تابع لشبكة Blue Shield Promise.

تتضمن الخدمات التي تقدمها Blue Shield Promise لاستمرارية الرعاية على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الحالات الحادة (مشكلة صحية تحتاج إلى عناية سريعة) - لمدة تدوم مع استمرار الحالة.
- الحالات البدنية والسلوكية المزمنة (مشكلة رعاية صحية تعاني منها لوقت طويل) - فيما يتعلق بفترة زمنية مطلوبة لإكمال دورة العلاج أو للترتيب لتحويل أمن لطبيب جديد تابع لشبكة Blue Shield Promise.
- الحمل - أثناء الحمل وحتى 12 شهرًا بعد انتهائه.
- خدمات الصحة العقلية للأم لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من انتهاء الحمل، أيهما أبعد.
- رعاية الأطفال حديثي الولادة في الفترة من الولادة وحتى عمر 36 شهرًا أو حتى 12 شهرًا من تاريخ بداية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

- التغطية أو تاريخ انتهاء عقد موفر الرعاية مع Blue Shield Promise.
- المرض العضال (مشكلة صحية تهدد الحياة) - لفترة تدوم باستمرار المرض. قد يتجاوز استكمال الخدمات الخاضعة للتغطية اثني عشر (12) شهرًا من وقت توقف موفر الرعاية عن العمل لدى Blue Shield Promise.
- إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر من قبل موفر رعاية غير تابع للخطة طالما أنه خاضع للتغطية، يكون ضروريًا من الناحية الطبية وتصرح به Blue Shield Promise كجزء من علاج موثق وتم التوصية به وتوثيقه من جانب موفر الرعاية - عملية جراحية أو إجراء طبي آخر من المقرر أن يتم في غضون 180 يومًا من تاريخ انتهاء عقد موفر الرعاية أو بعد 180 يومًا من سريان التغطية لعضو جديد.

للحالات الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لتلقي المساعدة في اختيار موفر رعاية متعاقد لمواصلة الرعاية الخاصة بك، أو إذا كان لديك أي استفسارات أو مشكلات في تلقي الخدمات الخاضعة للتغطية من موفر رعاية لم يعد تابعًا لـ Blue Shield Promise.

لا يتعين على Blue Shield Promise توفير استمرارية الرعاية فيما يتعلق بالخدمات التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal، والأجهزة الطبية المعيّنة والتنقل والخدمات الإضافية الأخرى وموفري الخدمات المقطعة. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية وشروط الأهلية، وجميع الخدمات المتاحة، اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

التكاليف

تكاليف الأعضاء

تخدم Blue Shield Promise الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ولا يتعين على أعضاء Blue Shield Promise في معظم الحالات الدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأقساط أو المبالغ المستقطعة. قد يحصل الأعضاء المشتركون في برنامج كاليفورنيا للتأمين الصحي للأطفال (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) في مقاطعات سانتا كلارا، وسان فرانسيسكو، وسان ماتيو والأعضاء المشتركون في برنامج Medi-Cal لبرنامج الأسر على قسط شهري ومبلغ مشاركة في الدفع. باستثناء رعاية الطوارئ، أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة، يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة من Blue Shield Promise قبل زيارة موفر رعاية غير تابع لشبكة Blue Shield Promise. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة وذهبت إلى موفر رعاية غير تابع للشبكة لرعاية ليست رعاية الطوارئ، أو رعاية عاجلة، أو رعاية حساسة، قد يتعين عليك الدفع مقابل الرعاية التي تتلقاها من موفري الرعاية غير التابعين للشبكة. للحصول على قائمة بالخدمات الخاضعة للتغطية، اطّلع على "المزايا والخدمات". يمكنك أيضًا العثور على دليل موفري الرعاية لخطة Blue Shield Promise على الموقع [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

فيما يتعلق بالأعضاء الذين يتمتعون بالرعاية طويل الأجل ومشاركة التكلفة

قد يجب عليك دفع حصة من التكلفة كل شهر مقابل خدمات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بك، ويتغير مقدار حصتك



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لتساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

من التكاليف طبقيًا لذلك ومواردك. ستدفع فواتير رعايتك الصحية شهريًا، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فواتير الخدمات والمساعدات المُدارة طويلة الأجل (Managed Long - Term Support Service, MLTSS)، حتى يتساوى المبلغ الذي دفعته مع حصتك من التكلفة. وبعد ذلك، ستغطي Blue Shield Promise رعايتك طويلة الأجل لهذا الشهر. ولن يتم تغطيتك من قبل Blue Shield Promise حتى تقوم بدفع كامل حصتك من تكلفة الرعاية طويلة الأجل لهذا الشهر.

طرق الدفع لموفري الرعاية

تدفع Blue Shield Promise لموفري الرعاية بالطرق التالية:

- مدفوعات ضريبة الأشخاص
 - تدفع Blue Shield Promise لبعض موفري الرعاية مبلغًا محددًا من المال شهريًا لكل عضو من أعضاء Blue Shield Promise، وهذا ما يُسمى بمدفوعات ضريبة الأشخاص.
 - وتعمل Blue Shield Promise جنبًا إلى جنب مع موفري الرعاية من أجل تحديد مقدار هذا المبلغ.
- مدفوعات FFS
 - يتولى بعض موفري الرعاية تقديم الرعاية لأعضاء Blue Shield Promise ومن ثم إرسال فاتورة الخدمات التي يقدمونها إلى Blue Shield Promise، وهذا ما يُسمى بـ FFS.
 - وتعمل Blue Shield Promise جنبًا إلى جنب مع موفري الرعاية لتحديد مقدار تكاليف كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيفية دفع Blue Shield Promise لموفري الرعاية، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

برامج حوافز موفري الرعاية

تمتلك Blue Shield Promise برامج تحفيز موفري الرعاية لتحسين رعايتك وتجربتك مع موفري الرعاية في Blue Shield Promise، وتساعد هذه البرامج في تحسين ما يلي:

- جودة الرعاية
- إمكانية الوصول لخدمات الرعاية وتوافرها
- العلاجات المتوفرة
- رضا العضو

لمعرفة المزيد حول هذه البرامج، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

في حال تلقي فاتورة من أحد موفري الرعاية الصحية

إن الخدمات المشمولة بالتغطية خدمات رعاية صحية تُعد Blue Shield Promise مسؤولة عن دفعها. إذا حصلت على فاتورة فيما يتعلق برسوم خدمات الدعم، أو مبالغ المشاركة في الدفع أو رسوم التسجيل مقابل خدمة مشمولة بالتغطية، فلا تقم بسدادها. اتصل مباشرة بخدمة عملاء Blue Shield Promise Customer Care على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

مطالبة Blue Shield Promise برد النفقات لك

إذا كنت قد دفعت نظير الخدمات التي تلقيتها بالفعل، فقد تكون مؤهلاً للتعويض (الاسترداد) إذا استوفيت جميع الشروط التالية:

- أن تكون الخدمة التي تلقيتها خدمة مشمولة بالتغطية تُعد Blue Shield Promise مسؤولة عن دفعها. لن تقدم لك Blue Shield Promise تعويضاً عن خدمة غير مشمولة بالتغطية بموجب.
- تلقيت الخدمة المشمولة بالتغطية بعد أن أصبحت عضواً مؤهلاً في Blue Shield Promise.
- طلبك برد المبلغ لك في غضون عام واحد من تاريخ تلقيك الخدمة المشمولة بالتغطية.
- تقديمك لما يثبت أنك دفعت مقابل الخدمة المشمولة بالتغطية، مثل إيصال تفصيلي من موفر الرعاية.
- تلقيك الخدمة المشمولة بالتغطية من موفر رعاية مسجل في برنامج Medi-Cal تابع لشبكة Blue Shield Promise. لا يتعين عليك استيفاء هذا الشرط إذا تلقيت خدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو خدمات أخرى يسمح برنامج Medi-Cal لموفري رعاية غير تابعين للشبكة بأدائها دون موافقة مسبقة.
- في حال تطلبت الخدمة المشمولة بالتغطية موافقة مسبقة بشكل اعتيادي، فستوفر إثباتاً من موفر الرعاية يبرهن على وجود ضرورة طبية للخدمة المشمولة بالتغطية.

ستخبرك Blue Shield Promise بقرارها بشأن تعويضك في خطاب يُطلق عليه إشعار بالإجراء (Notice of Action, NOA). في حال استيفائك لجميع الشروط المذكورة أعلاه، يجب على موفر الرعاية المسجل في برنامج Medi-Cal أن يرد لك كامل المبلغ الذي دفعته. في حال رفض موفر الرعاية أن يرد لك المبلغ، سترد Blue Shield Promise كامل المبلغ الذي دفعته. يجب أن نقوم بتعويضك في غضون 45 يوم عمل من تلقي المطالبة. إذا كان موفر الرعاية مسجلاً في برنامج Medi-Cal، ولكنه غير مسجل في شبكة Blue Shield Promise ورفض رد المبلغ لك، فسترد Blue Shield Promise المبلغ لك، ولكن بما يصل إلى المبلغ الذي تدفعه FFS من Medi-Cal. سترد Blue Shield Promise كامل مبلغ المصروفات النثرية لك في مقابل خدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو خدمة أخرى يسمح برنامج Medi-Cal بتقديمها من خلال موفري الرعاية غير التابعين للشبكة دون موافقة مسبقة. في حال عدم استيفائك لأي من الشروط المذكورة أعلاه، لن ترد لك Blue Shield Promise المبلغ.

لن ترد لك Blue Shield Promise المبلغ في الحالات الآتية:

- طلبت خدمات غير مشمولة بالتغطية بموجب برنامج Medi-Cal وتلقيتها، مثل خدمات التجميل.
- عدم تغطية الخدمة من خلال Blue Shield Promise.
- حصولك على حصة من التكلفة غير مستوفاة لدى برنامج Medi-Cal.
- ذهابك إلى طبيب غير تابع لبرنامج Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يفيد برغبتك في زيارة أي موفر رعاية وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- إذا كنت جزءاً من برنامج Medicare القسم D، فستغطي خطة Medicare القسم D مبالغ المشاركة في الدفع للوصفات الطبية.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يُرجى قراءة المعلومات التالية لكي تتعرف على مجموعة موفري الرعاية أو على مَنْ يمكن من خلالهم الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك البدء في الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التسجيل الخاص بك. احمل معك دائمًا بطاقة مُعرّف عضوية Blue Shield Promise وبطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC)، وأي بطاقات تأمين اجتماعي بحوزتك. لا تسمح أبدًا لأي شخص باستخدام بطاقة BIC الخاصة بك أو بطاقة مُعرّف عضويتك في Blue Shield Promise.

يتعين على الأعضاء الجدد المشمولين بتغطية Medi-Cal فقط اختيار موفر رعاية أولية (PCP) تابع لشبكة Blue Shield Promise. لا يتعين على الأعضاء الجدد في Medi-Cal والتغطية الصحية الشاملة الأخرى اختيار PCP. وتضم شبكة Blue Shield Promise مجموعة من الأطباء والمستشفيات وغيرهم من موفري الرعاية الذين يعملون مع Blue Shield Promise. يجب عليك اختيار PCP خلال 30 يومًا من الوقت الذي تصبح فيه عضوًا في Blue Shield Promise. وإذا لم تختَر PCP، فستختار Blue Shield Promise نيابةً عنك.

يمكنك اختيار PCP نفسه أو آخرين لكافة أفراد عائلتك المسجلين في Blue Shield Promise، طالما أن PCP متوفر.

إذا كان لديك طبيب تريد الاحتفاظ به أو إذا كنت تريد البحث عن PCP جديد، فيمكنك البحث في دليل موفري الرعاية. يحتوي دليل موفر الرعاية على قائمة بكافة PCP التابعين لشبكة Blue Shield Promise، كما يحتوي دليل موفري الرعاية على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار PCP. إذا كنت بحاجة دليل موفري الرعاية، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. يمكنك أيضًا العثور على دليل موفري الرعاية لخطة Blue Shield Promise على الموقع blueshieldca.com/promise/medi-cal.

إذا لم تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها من أحد موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise، يجب على PCP الخاص بك أن يطلب من Blue Shield Promise الموافقة على إرسالك إلى موفر رعاية غير تابع للشبكة. ويُسمى هذا إحالة. لا يتعين عليك الحصول على موافقة للذهاب إلى موفر رعاية غير تابع للشبكة للحصول على خدمات الرعاية الحساسة الميَّنة تحت العنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

يُرجى الاطلاع على بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد حول PCP ودليل موفري الرعاية وشبكة موفري الرعاية.

تُدار مزايا الصيدليات الآن من خلال خدمات برنامج Medi-Cal Rx مدفوعة الرسوم (FFS) لمعرفة المزيد، اطلع على القسم "برامج وخدمات أخرى بموجب برنامج Medi-Cal" في الفصل 4.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدماتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

موفر الرعاية الأولية (PCP)

يجب عليك اختيار PCP في غضون 30 يومًا من التسجيل في خطة Blue Shield Promise. حسب عمرك ونوعك، يمكنك اختيار طبيب عام أو طبيب نساء وتوليد أو طبيب أسرة أو طبيب باطنة أو طبيب أطفال كطبيب رعاية أولية (PCP). وقد تعمل الممرضة الممارسة (Nurse Practitioner, NP) أو مساعد الطبيب (Physician Assistant, PA) أو الممرضة القابلة المعتمدة أيضًا كـ PCP الخاص بك. وإذا اخترت NP أو PA أو ممرضة قابلة معتمدة، قد يتم تعيين طبيب للإشراف على الرعاية الخاصة بك. إذا كنت تابعًا لكلٍ من خطة Medicare وMedi-Cal، أو كان لديك تأمين رعاية صحية شامل آخر، فلست بحاجة إلى اختيار PCP.

يمكنك أيضًا اختيار موفر رعاية صحية للهنود (IHCP)، أو مركز صحي مؤهل من الحكومة الفيدرالية (FQHC) أو عيادة صحية ريفية (Rural Health Clinic, RHC) كـ PCP خاص بك. اعتمادًا على نوع موفر الرعاية، قد تكون قادرًا على اختيار PCP لعائلتك بأكملها الذين هم أعضاء في Blue Shield Promise، طالما أن PCP متوفر.

ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون IHCP كـ PCP الخاص بهم، حتى وإن لم يكن IHCP تابع لشبكة Blue Shield Promise.

وفي حالة عدم اختيار PCP خلال 30 يومًا من التسجيل، فستتولى Blue Shield Promise تعيين PCP لك. إذا تم إسنادك لـ PCP ورغبت في تغييره، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). ويحدث التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

يتولى PCP الخاص بك ما يلي:

- التعرف على سجلك الصحي واحتياجاتك الصحية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- توفير الرعاية الصحية الوقائية والروتينية التي تحتاجها
- إحالتك (إرسالك) إلى أخصائي إذا كنت في حاجة إليه
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا احتجت إلى ذلك

يمكنك البحث في دليل موفري الرعاية للعثور على PCP تابع لشبكة Blue Shield Promise، ويضم دليل موفري الرعاية قائمة بـ IHCP، وFQHC، وRHC التي تعمل مع Blue Shield Promise.

يمكنك الاطلاع على دليل موفري الرعاية الخاص بخطة Blue Shield Promise عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني blueshieldca.com/promise/medi-cal، أو يمكنك طلب إرسال دليل موفري رعاية لك عبر البريد من خلال الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). ويمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان PCP الذي تريده يستقبل مرضى جددًا.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

اختيار الأطباء وموفري الرعاية الآخرين

أنت تعرف أن رعايتك الصحية هي أهم أولوياتك، لذلك فمن الأفضل أن تختار PCP الخاص بك بنفسك. ومن الأفضل البقاء مع PCP واحد حتى يتمكن من معرفة احتياجات رعايتك الصحية، ومع ذلك، إذا كنت ترغب في التغيير إلى PCP جديد، يمكنك التغيير في أي وقت. ويجب عليك اختيار PCP ضمن شبكة موفري الرعاية لدى Blue Shield Promise والذي يستقبل مرضى جددًا. وسيصبح PCP الجديد الذي اخترته معك من اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير. لتغيير PCP الخاص بك، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). يمكنك تغيير PCP الخاص بك عبر تسجيل الدخول على بوابة مصادر أعضاء Blue Shield Promise على blueshieldca.com/promise/medi-cal. قد تغير Blue Shield Promise الخاص بك إذا لم يكن الـ PCP يستقبل مرضى جددًا، أو إذا ترك شبكة Blue Shield Promise، أو كان لا يوفر الرعاية للمرضى من فئتك العمرية، أو إذا كانت هناك شكاوى بشأن جودة PCP في انتظار اتخاذ القرار بشأنها. وقد تطالبك Blue Shield Promise أو PCP الخاص بك أيضًا بالتغيير إلى PCP جديد إذا لم تتمكن من الاتفاق مع PCP الخاص بك أو إذا كنت تتخلف عن المواعيد أو تتأخر عنها. إذا احتاجت Blue Shield Promise إلى تغيير PCP الخاص بك، فستخبرك Blue Shield Promise بذلك كتابيًا. إذا تم تغيير PCP الخاص بك، فستلقى خطابًا وتحصل على بطاقة معرف عضوية Blue Shield Promise جديدة عبر البريد. وستحمل اسم PCP الجديد. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة معرف عضوية جديدة.

بعض الأمور التي يتعين مراعاتها عند اختيار PCP:

- هل يعتني PCP بالأطفال؟
- هل يعمل PCP في عيادة أود الاستعانة بها؟
- هل عيادة PCP قريبة من منزلي، أو عملي أو مدرسة أطفالي؟
- هل عيادة PCP قريبة من المكان الذي أعيش فيه ويسهل الوصول إليها؟
- هل يتحدث الأطباء والموظفون بلغتي؟
- هل يعمل PCP لدى مستشفى أفضلها؟
- هل يوفر PCP الخدمات التي أحتاج إليها؟
- هل تتناسب ساعات عمل PCP مع مواعيدي؟

التقييم الصحي الأولي (IHA)

توصي Blue Shield Promise، بوصفك عضوًا جديدًا، بأنه ينبغي عليك زيارة PCP الخاص بك الجديد خلال أول 120 يومًا لإجراء تقييم صحي أولي (Initial Health Assessment, IHA). إذ يمثل الغرض من IHA في مساعدة PCP في التعرف على سجل رعايتك واحتياجاتك الصحية. قد يطرح عليك PCP بعض الأسئلة حول سجلك الصحي أو قد يطلب منك استكمال استبيان، سيخبرك PCP أيضًا عن استشارات ودورات التوعية الصحية التي قد تساعدك.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

عند الاتصال لجدولة مواعيد IHA الخاصة بك، أخبر الشخص الذي يجيب على الهاتف أنك عضو في Blue Shield Promise، وقم بإعطائه رقم معرف عضويتك في Blue Shield Promise. خذ بطاقة معرف عضوية BIC وبطاقة Blue Shield Promise معك إلى الموعد. ويُستحسن أن تحضر معك قائمة بأدويتك والأسئلة التي تود طرحها وقت زيارتك. كن مستعدًا للتحدث إلى PCP الخاص بك حول احتياجات رعايتك الصحية ومخاوفك. تأكد من الاتصال بعيادة PCP الخاص بك إذا كنت ستتأخر أو تعذر عليك الذهاب إلى موعدك. إذا كانت لديك تساؤلات حول IHA، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي رعاية صحية منتظمة، وتشمل الرعاية الوقائية، ويُطلق عليها أيضًا رعاية التعافي أو الرعاية الجيدة، فهي تساعدك على التمتع بصحة جيدة وتقيك الإصابة بالمرض. وتتطوي الرعاية الوقائية على الفحوصات المنتظمة والاستشارات والتنقيف الصحي. يُسمح للأطفال بتلقي الخدمات الوقائية المبكرة اللازمة مثل فحوصات السمع والرؤية وتقييمات عملية النمو والمزيد من الخدمات الأخرى الموصى بها من قبل الإرشادات التوجيهية لأطباء أطفال Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). وبالإضافة إلى الرعاية الوقائية، فإن الرعاية الروتينية تشمل أيضًا الرعاية التي تقدم لك عندما تكون مريضًا. وتغطي Blue Shield Promise الرعاية الروتينية التي يقدمها PCP الخاص بك.

يتولى PCP الخاص بك ما يلي:

- توفير معظم الرعاية الروتينية لك، بما في ذلك الفحوصات المنتظمة، والجرعات، والعلاج، والوصفات الطبية، والمشورة الطبية
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إحالتك (إرسالك) للمتخصصين إذا لزم الأمر
- طلب إجراء أشعة سينية أو تصوير إشعاعي للثدي أو الفحص المعلمي عند الحاجة إليها

إذا كنت بحاجة إلى رعاية روتينية، يمكنك الاتصال بطبيبك من أجل تحديد موعد. وتأكد من الاتصال بـ PCP الخاص بك قبل الحصول على الرعاية الطبية، ما لم تكن الحالة طارئة. في حالات الطوارئ، اتصل على رقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

لمعرفة المزيد حول الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها خطتك والتي لا تغطيها، يمكنك الاطلاع على "المزايا والخدمات" و"الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" من كتيب الأعضاء هذا.

يمكن لجميع موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise استخدام المساعدات والخدمات للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. كما يمكنهم التواصل معك بلغة أخرى أو بتسويق آخر. أخبر موفر الرعاية الخاص بك أو Blue Shield Promise بما تحتاج إليه.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدماتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

شبكة موفري الرعاية

شبكة موفري الرعاية هي مجموعة من الأطباء والمستشفيات وغيرهم من موفري الرعاية الذين يعملون مع Blue Shield Promise. يمكنك الحصول على معظم الخدمات التي تغطيها شبكة Blue Shield Promise. ملاحظة: قد يختار الهنود الأمريكيون IHCP كـ PCP الخاص بهم، حتى وإن لم يكن IHCP تابع لشبكة Blue Shield Promise.

إذا كان PCP الخاص بك، أو المستشفى أو أي موفر رعاية آخر لديه اعتراض أخلاقي على تزويدك بالخدمات المشمولة بالتغطية، مثل خدمات تنظيم الأسرة أو الإجهاض، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، يمكنك الاطلاع على قسم "الاعتراض الأخلاقي" المذكور لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لدى موفر الرعاية الخاص بك اعتراض أخلاقي، فيمكنه مساعدتك في العثور على موفر آخر يقدم لك الخدمات التي تحتاجها. يُمكن أيضًا لـ Blue Shield Promise مساعدتك في العثور على موفر آخر يقدم لك الخدمات التي تحتاجها.

موفرو الرعاية التابعين للشبكة

يمكنك استخدام موفري الرعاية في شبكة Blue Shield Promise لتلبية معظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك، ويمكنك الحصول على الرعاية الوقائية أو الروتينية من خلال موفري الرعاية التابعين للشبكة. كما يمكنك الاستفادة من الأخصائيين والمستشفيات وغيرهم من موفري الرعاية في شبكة Blue Shield Promise.

للحصول على دليل موفري الرعاية، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. كما يمكنك الحصول على دليل موفري الرعاية على الإنترنت من الموقع الإلكتروني blueshieldca.com/promise/medi-cal. وللحصول على قائمة الأدوية المتعاقد عليها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الزر 7 أو 711). أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Blue Shield Promise قبل زيارة موفر رعاية غير تابع لشبكة Blue Shield Promise، بما في ذلك داخل منطقة خدمة Blue Shield Promise، باستثناء الحالات التالية:

- الحاجة إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل على الرقم 911 أو قم بزيارة أقرب مستشفى
- التواجد خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise والحاجة إلى رعاية عاجلة، وفي هذه الحالة يمكنك التوجه إلى أي مرفق رعاية عاجلة
- الحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي موفر رعاية تابع لـ Medi-Cal دون الحصول على موافقة مسبقة
- الحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إما إلى موفر رعاية تابع للشبكة أو موفر رعاية تابع لخطة الصحة العقلية في المقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة

إذا لم تتعرض لهذه المواقف، ولم تحصل على موافقة مسبقة ولم تحصل على رعاية من موفر رعاية من خارج الشبكة، فقد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية التي حصلت عليها من موفري رعاية خارج الشبكة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

موفرو الرعاية غير التابعين للشبكة داخل منطقة الخدمة

موفرو الرعاية غير التابعين للشبكة هم أولئك الذين ليس لديهم اتفاق للعمل مع Blue Shield Promise. باستثناء رعاية الطوارئ، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية المقدمة من موفري الرعاية غير التابعين للشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية التي تخضع للتغطية، فيمكنك الحصول عليها من خارج الشبكة دون أي تكلفة طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية، وليست متوفرة في الشبكة.

قد توافق Blue Shield Promise على إحالة إلى موفري رعاية غير تابعين للشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاجها غير متوفرة في الشبكة أو كانت بعيدة جدًا عن منزلك، وإذا قدمنا لك إحالة إلى موفر رعاية غير تابع للشبكة، فسنقدم مقابل رعايتك.

بالنسبة للرعاية العاجلة داخل منطقة خدمات Blue Shield Promise، يجب عليك زيارة موفر رعاية عاجلة تابع للشبكة Blue Shield Promise. لا ينبغي لك الحصول على موافقة مسبقة لتلقي الرعاية العاجلة من موفر رعاية تابع للشبكة. إذا لم تحصل على الموافقة المسبقة، قد يجب عليك الدفع مقابل الرعاية العاجلة التي تحصل عليها من موفر الرعاية غير التابع للشبكة داخل منطقة خدمات Blue Shield Promise. لمزيد من المعلومات بشأن خدمات رعاية الطوارئ، والرعاية العاجلة، والرعاية الحساسة، ارجع إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

ملاحظة: إذا كنت من الهنود الأمريكيين، يمكنك الحصول على الرعاية من IHCP غير تابع لشبكة موفري الرعاية الخاصة بنا دون إحالة.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن الخدمات غير التابعة للشبكة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise وتحتاج إلى رعاية غير طارئة أو عاجلة، اتصل بـ PCP الخاص بك مباشرة. أو اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. يجب أن يحصل الأعضاء الذين يحتاجون إلى رعاية غير طارئة أو غير عاجلة خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise و/أو شبكة موفري الرعاية على موافقة مسبقة قبل الحصول على الخدمة. يرجى الاتصال بـ PCP الخاص بك أو بخدمة عملاء Blue Shield Promise.

بالنسبة لرعاية الطوارئ، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ، حيث تغطي Blue Shield Promise رعاية الطوارئ التي تكون خارج الشبكة. وإذا كنت تسافر إلى كندا أو المكسيك وتحتاج إلى خدمات الطوارئ التي تتطلب العلاج داخل المستشفى، فإن Blue Shield Promise تغطي الرعاية الخاصة بك. إذا كنت مسافرًا دوليًا خارج كندا أو المكسيك وتحتاج إلى خدمات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو أي من خدمات الرعاية الصحية، فلن تغطي Blue Shield Promise رعايتك.

إذا كنت تدفع مقابل خدمات الطوارئ بما يتطلب الإقامة بالمستشفى في كندا أو المكسيك، يمكنك أن تطلب من Blue Shield Promise أن ترد لك المبلغ. وستراجع Blue Shield Promise طلبك.

إذا كنت في ولاية أخرى، بما في ذلك الأراضي الأمريكية (ساموا الأمريكية، وغوام، وجزر ماريانا الشمالية، وبورتوريكو، وجزر العذراء الأمريكية)، فأنت تخضع للتغطية فيما يتعلق برعاية الطوارئ، لكن لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء برنامج Medicaid (Medicaid) هو ما يُطلق على برنامج Medi-Cal في ولايات أخرى). إذا كنت بحاجة إلى رعاية الطوارئ

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



خارج ولاية كاليفورنيا، أخبر المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ بأنك مسجل في برنامج Medi-Cal أو أنك عضو في Blue Shield Promise في أسرع وقت ممكن. اطلب من المستشفى إصدار نسخ من بطاقة معرف عضويتك لدى Blue Shield Promise. أبلغ المستشفى والأطباء بإصدار الفاتورة لـ Blue Shield Promise. إذا حصلت على فاتورة مقابل الخدمات التي تلقيتها في ولاية أخرى، يمكنك الاتصال بـ Blue Shield Promise على الفور. وسنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب للترتيب كي تدفع Blue Shield Promise مقابل رعايتك.

إذا كنت خارج ولاية كاليفورنيا وكانت لديك حاجة طارئة لصرف أدوية مقررّة بوصفة طبية لمرضى العيادات الخارجية، فأبلغ الصيدلية بالاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 للحصول على المساعدة.

ملاحظة: يحق للهنود الأمريكيين الحصول على خدمات IHCP غير التابعة للشبكة.

إذا كانت لديك تساؤلات حول تلقي الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. إذا كان المكتب مغلقًا وتود الحصول على مساعدة ممثل، يمكنك الاتصال بخط الاستشارات التمريضية 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، بما في ذلك أثناء العطلات على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise، فتوجه إلى أقرب مركز رعاية عاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن تغطي Blue Shield Promise رعايتك للحصول على مزيد من المعلومات حول الرعاية العاجلة، انتقل إلى العنوان "الرعاية العاجلة" في هذا الفصل لاحقًا.

خطة الرعاية الصحية النموذجية المفوضة

تتعامل Blue Shield Promise مع مجموعة كبيرة من الأطباء، والاختصاصيين، والمستشفيات وغيرهم من موفري الرعاية الصحية. يعمل بعض موفري الرعاية هؤلاء ضمن شبكة، تسمى أحيانًا "مجموعة طبية" أو "جمعية الأطباء المستقلين (Independent Practice Association, IPA)". يمكن أيضًا لموفري الرعاية هؤلاء التعاقد مباشرة مع Blue Shield Promise.

مما يعني أن موفر الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك سيحيلك إلى الأخصائيين والخدمات التي تعد أيضًا جزءًا من مجموعته الطبية أو IPA أو مع Blue Shield Promise. إذا كنت ذاهبًا إلى أخصائي بالفعل، تحدث مع PCP الخاص بك أو اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. وستساعدك خدمة عملاء Blue Shield Promise على معرفة إذا ما كان موفر الرعاية الخاص بك مؤهلاً للاستمرارية الرعاية أم لا. لمزيد من المعلومات، انتقل إلى قسم استمرارية الرعاية من هذا الدليل.

الأطباء

ستختار طبيبك ليكون موفر الرعاية الأولية (PCP) لك من دليل موفري الرعاية الخاص بخطة Blue Shield Promise. يجب أن يكون الطبيب الذي تختاره موفر رعاية تابع للشبكة. للحصول على نسخة من دليل موفري الرعاية الخاص بـ Blue Shield Promise، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. أو زيارة الموقع الإلكتروني

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

وفي حالة اختيارك لطبيب جديد، يُرجي أيضًا الاتصال للتأكد من أن PCP الذي تريده يستقبل مرضى جددًا.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

إذا كنت تزور طبيبًا قبل أن تكون عضوًا في Blue Shield Promise، وذلك الطبيب غير تابع لشبكة Blue Shield Promise فقد تكون قادرًا على الاستمرار في زيارة الطبيب لفترة محدودة. وهذا ما يُطلق عليه استمرارية الرعاية. ويمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في هذا الكتيب. لمعرفة المزيد، برجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

إذا كنت بحاجة إلى أخصائي، فإن PCP الخاص بك سيحيلك إلى أخصائي تابع لشبكة Blue Shield Promise. علمًا بأن بعض الأخصائيين لا يحتاجون إلى الحصول على إحالة. للحصول على مزيد من المعلومات حول الإحالات، انتقل إلى العنوان "الإحالات" في هذا الفصل لاحقًا.

تذكر، إذا لم تختَر PCP، فسوف تختار Blue Shield Promise واحدًا لك، إلا إذا كان لديك تغطية صحية أخرى شاملة بالإضافة إلى Medi-Cal. أنت تعرف أفضل ما يحتاجه رعايتك الصحية، لذا فمن الأفضل أن تختار. إذا كنت تابعًا لخطة Medicare وMedi-Cal، أو كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فليست بحاجة إلى اختيار PCP.

إذا أردت تغيير PCP الخاص بك، يتعين عليك اختيار PCP من دليل موفري الرعاية التابعين لخطة Blue Shield Promise. تأكد أن PCP الخاص بك يستقبل مرضى جدد. لتغيير PCP الخاص بك، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. كما يمكنك تغيير PCP الخاص بك، عبر تسجيل الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بـ Blue Shield Promise.

المستشفيات

في حالات الطوارئ، يُرجى الاتصال على الرقم 911 أو الذهاب إلى أقرب مستشفى. إذا لم تكن في حالة طوارئ وكنت بحاجة إلى رعاية في المستشفى، فسيحدد PCP الخاص بك المستشفى الذي تذهب إليه. سيتعين عليك الذهاب إلى مستشفى يستعين بها PCP الخاص بك وتكون ضمن شبكة موفري رعاية Blue Shield Promise. ترد المستشفيات التابعة لشبكة Blue Shield Promise في دليل موفري الرعاية.

أخصائيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى أخصائي صحة المرأة تابع لشبكة Blue Shield Promise للحصول على الرعاية الخاضعة للتغطية اللازمة لتوفير خدمات الرعاية الصحية الروتينية والوقائية للمرأة. ولست بحاجة إلى إحالة من PCP الخاص بك للحصول على مثل هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أحد أخصائيي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المُتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166.

دليل موفري الرعاية

يسرد دليل موفري الرعاية الخاص بـ Blue Shield Promise موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise. وتُعد الشبكة عبارة عن مجموعة من موفري الرعاية الذين يعملون مع Blue Shield Promise.

يسرد دليل موفري الرعاية الخاص بـ Blue Shield Promise قائمة بالمستشفيات، وPCP، والأخصائيين، والمرضى الممارسات، والمرضى القابلات، ومساعدى الأطباء، ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة، والمراكز الصحية المؤهلة من الحكومة الفيدرالية (FQHC)، وموفري خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، والخدمات والمساعدات المُدارة طويلة

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



الأجل (MLTSS)، ومراكز الولادة المستقلة (Freestanding Birth Centers, FBC)، وموفري الرعاية الصحية للهنود (IHCP)، والعيادات الصحية الريفية (RHC).

يضم دليل موفر الرعاية الخاص بخطة Blue Shield Promise أسماء وتخصصات وعناوين وأرقام هواتف موفري الرعاية وساعات العمل واللغات التي يتحدثونها، ويخبرك ما إذا كان موفر الرعاية يستقبل مرضى جددًا، كما أنه يوفر إمكانية الوصول الفعلي للمبنى؛ مثل مواقف السيارات، والسلالم، والسلالم المزودة بدرابزين، ودورات مياه ذات أبواب واسعة، وقضبان للإمساك. وإذا كنت تريد معلومات حول تعليم الطبيب وتدريبه وإجازة الزمالة، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

يمكنك الاطلاع على دليل موفري الرعاية عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني blueshieldca.com/promise/medi-cal.

إذا كنت بحاجة إلى دليل موفري الرعاية، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل لدى برنامج Medi-Cal Rx في دليل الصيدليات الخاص بـ Medi-Cal Rx من خلال زيارة الموقع الإلكتروني <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>. كما يمكنك العثور على صيدلية بالقرب منك من خلال الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 800-977-2273) 1-800-977-2273 والضغظ على الزر 7 أو 711).

الحصول على الرعاية في الوقت المناسب

يجب على موفر رعايتك التابع للشبكة أن يحدد لك موعدًا في غضون الأطر الزمنية المذكورة أدناه.

قد لا يمثل انتظار الرعاية لفترة أطول مشكلة. يجوز لموفر الرعاية الخاص بك أن يمنحك فترة انتظار أطول إذا لم يكن ذلك يضر بصحتك. يجب أن يُذكر في السجل الخاص بك أن تحديد فترة انتظار أطول لن يضر بصحتك.

نوع الموعد	يجب أن تحصل على موعد خلال:
مواعيد زيارات الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مُسبقة (التصريح المُسبق)	48 ساعة
موعد زيارة الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مُسبقة (التصريح المُسبق)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية (الروتينية) غير العاجلة	10 أيام عمل
مواعيد الرعاية المتخصصة (الروتينية) غير العاجلة	15 يوم عمل
مواعيد الرعاية مع موفر رعاية الصحة العقلية (ليس بطبيب) غير العاجلة (الروتينية)	10 أيام عمل

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

نوع الموعد	يجب أن تحصل على موعد خلال:
مواعيد رعاية المتابعة مع موفر رعاية الصحة العقلية (ليس بطبيب) غير العاجلة (الروتينية)	10 أيام عمل من آخر موعد
مواعيد غير عاجلة (الدعم) للخدمات الإضافية للتشخيص أو علاج الجروح أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل

معايير أوقات الانتظار الأخرى	يجب أن تكون قادرًا على التواصل خلال:
أوقات الانتظار على الهاتف مع خدمة العملاء خلال ساعات العمل الرسمية	10 دقائق
أوقات الانتظار عبر الهاتف لخط الاستشارات التمريضية	30 ثانية (اتصال بالمرضة)

وقت السفر أو المسافة المحددة للحصول على الرعاية

يتعين على Blue Shield Promise اتباع معايير وقت السفر أو المسافة الخاصة بالرعاية من أجل رعايتك، وتساعدك هذه المعايير على التأكد من حصولك على الرعاية دون الحاجة إلى السفر لمدة طويلة أو مسافة بعيدة عن المكان الذي تقطن فيه. وتختلف معايير وقت السفر أو المسافة باختلاف المقاطعة التي تقطن بها.

إذا لم تكن Blue Shield Promise قادرة على توفير الرعاية لك من خلال معايير وقت السفر أو المسافة هذه، فمن الممكن إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا (Department of Health Care Services, DHCS) أن تستخدم معيار مختلف، يسمى معيار الوصول البديل. للاطلاع على معايير الوقت أو المسافة لـ Blue Shield Promise في المكان الذي تقطن به، يرجى زيارة [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal). أو اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من أحد موفري الرعاية وكان موفر الرعاية هذا بعيدًا عن المكان الذي تقطن به، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. يمكنهم مساعدتك في العثور على الرعاية مع موفر رعاية بالقرب منك. إذا لم تتمكن Blue Shield Promise من تحديد رعاية لك مع موفر رعاية بالقرب منك، يمكنك أن تطلب من Blue Shield Promise ترتيب النقل لك للذهاب لموفر الرعاية الخاص بك، حتى وإن كان هذا الموفر بعيدًا عن المكان الذي تقطن به. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بموفري الرعاية الصيدلانية، يُرجى الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) والضغط على الزر 7 أو 711).

يُعد الموفر بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إليه ضمن معايير الوقت أو المسافة لـ Blue Shield Promise في مقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد تستخدمه Blue Shield Promise لرمزك البريدي.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

المواعيد

عند الحاجة إلى الرعاية الصحية:

- اتصل بـ PCP الخاص بك
 - جهز بطاقة معرف عضوية Blue Shield Promise الخاصة بك عند إجراء المكالمات
 - اترك رسالة باسمك ورقم هاتفك إذا كانت العيادة مغلقة
 - خذ بطاقتي معرف عضوية BIC و Blue Shield Promise إلى الموعد
 - اطلب وسيلة نقل لنقلك إلى موعدك، إذا لزم الأمر
 - اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية قبل موعدك للحصول على الخدمات وقت زيارتك، إذا لزم الأمر
 - احضر إلى الموعد الخاص بك في الوقت المحدد، وذلك من خلال الوصول قبل بضع دقائق لتسجيل الحضور، وملء النماذج والإجابة عن أي أسئلة قد تكون لدى PCP الخاص بك
 - اتصل على الفور إذا لم تتمكن من الحضور في موعدك أو إذا كنت ستتأخر
 - جهز استفساراتك ومعلوماتك الطبية في حالة احتجت إليها
- إذا كانت لديك حالة طوارئ، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

الحصول على الموعد الخاص بك

إذا لم يكن لديك وسيلة للوصول من وإلى مواعيدك للخدمات الخاضعة للتغطية، فيمكننا المساعدة في ترتيب النقل لك. وهذه الخدمة، وتسمى النقل الطبي، ليست ذات علاقة بحالات الطوارئ. إذا كان لديك حالة طوارئ، اتصل بالرقم 911. يتوفر النقل الطبي والمواعيد للخدمات والمواعيد التي لا تتعلق بخدمات الطوارئ وقد تكون متاحة بدون تكلفة عليك. انتقل إلى قسم "مزايا النقل للحالات التي ليست من حالات طوارئ" للحصول على مزيد من المعلومات.

إلغاء الموعد وتحديد موعد جديد

إذا لم تتمكن من الحضور في موعدك المحدد، فاتصل بعيادة موفر الرعاية الخاص بك فوراً. يطلب معظم الأطباء منك إجراء اتصال قبل 24 ساعة (1 يوم عمل) من موعدك إذا كان عليك إلغاؤه. إذا فاتتك مواعيد متكررة، فقد لا يرغب طبيبك في أن تكون مريضاً لديه بعد ذلك.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

المدفوعات

ليس عليك دفع أي رسوم نظير أي خدمات خاضعة للتغطية. وفي معظم الحالات، لن تستلم فاتورة من موفر الرعاية. يجب عليك إظهار بطاقة مُعرّف عضوية خطة Blue Shield Promise الخاصة بك وبطاقة تعريف مزايا Medi-Cal BIC عندما تحصل على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية حتى يعلم موفر الرعاية الخاص بك الجهة التي سوف يصدر لها الفاتورة. قد تحصل على شرح المزايا (Explanation of Benefits, EOB) أو بيان من موفر الرعاية، علمًا بأن EOB والبيانات لا تعتبر فواتير.

إذا حصلت على فاتورة، ما عليك سوى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). إذا تسلمت فاتورة في مقابل وصفات طبية، يُرجى الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) والضغط على الزر 7 أو 711). أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. أخبر Blue Shield Promise بالقيمة المطلوبة، وتاريخ الخدمة، وسبب الفاتورة. أنت لست مسؤولاً عن تحمل أي قيمة تفرضها Blue Shield Promise على موفر رعاية مقابل أي خدمة مغطاة. يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (إذن مسبق) من Blue Shield Promise قبل زيارة موفر رعاية غير تابع لشبكة Blue Shield Promise، بما في ذلك داخل منطقة خدمة Blue Shield Promise، باستثناء الحالات التالية:

- الحاجة إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل على الرقم 911 أو قم بزيارة أقرب مستشفى
- عند الحاجة إلى الخدمات أو خدمات تنظيم الأسرة المرتبطة باختبار الأمراض المنقولة جنسيًا، يمكنك الذهاب إلى أي موفر رعاية تابع لـ Medi-Cal دون الحصول على موافقة مسبقة
- عند الحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، يمكنك الذهاب إما إلى موفر خدمة تابع للشبكة أو موفر رعاية تابع لخطة الصحة العقلية في المقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة

إذا لم تحصل على الموافقة المسبقة، قد تضطر إلى دفع تكاليف الرعاية المقدمة من موفري الرعاية غير التابعين للشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الخاضعة للتغطية، فيمكنك الحصول عليها من موفر رعاية غير تابع للشبكة دون أي تكلفة طالما أنها ضرورة طبية، وليست متوفرة في الشبكة وتم الموافقة عليها مسبقًا من قبل Blue Shield Promise. لمزيد من المعلومات بشأن خدمات رعاية الطوارئ، والرعاية العاجلة، والرعاية الحساسة، ارجع إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

إذا حصلت على فاتورة أو طلب منك المشاركة في سداد ما لا تعتقد أن عليك دفعه، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). إذا سددت الفاتورة، يمكنك تقديم نموذج مطالبة لدى Blue Shield Promise. وسيتم عليك إخبار Blue Shield Promise كتابيًا لماذا دفعت مقابل هذا العنصر أو الخدمة. وستطلع Blue Shield Promise على طلبك وتقرر ما إذا كان بإمكانك استرداد المبلغ الذي قمت بدفعه. في حالة وجود تساؤلات، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

إذا حصلت على خدمات في نظام شؤون المحاربين القدامى أو خدمات غير مشمولة بالتغطية أو خدمات غير مصرح بها خارج كاليفورنيا، قد تكون مسؤولاً عن الدفع.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



لن ترد لك Blue Shield Promise المبلغ في الحالات الآتية:

- عدم تغطية الخدمات بموجب برنامج Medi-Cal، مثل خدمات التجميل.
- حصولك على حصة من التكلفة غير مستوفاة لدى برنامج Medi-Cal.
- ذهابك إلى طبيب غير تابع لبرنامج Medi-Cal وتوقيعك على نموذج يفيد برغبتك في زيارة أي موفر رعاية وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- طلبك استرداد مبالغ المشاركة في الدفع فيما يتعلق بالوصفات الطبية التي تغطيها خطة Medicare الجزء D الخاصة بك.

الإحالات

سيقدم لك PCP الخاص بك أو أخصائي آخر إحالة إلى أخصائي ضمن الإطار الزمني المدرج في قسم "الحصول على الرعاية في الوقت المناسب" من هذا الكتيب، إذا كنت بحاجة إلى رعاية. والأخصائي هو طبيب مختص في مجال واحد من الطب. وسيساعدك PCP الخاص بك في اختيار الأخصائي، كما ستساعدك عيادة PCP في تحديد موعد الذهاب إلى الأخصائي.

وتشمل الخدمات الأخرى التي قد تتطلب إحالة الإجراءات داخل العيادة، والأشعة السينية، والإجراءات المعملية والأخصائيين.

قد يقدم لك PCP الخاص بك نموذجًا تأخذه إلى الأخصائي. وسيستكمل الأخصائي ملء النموذج ويرسله مرةً أخرى إلى PCP الخاص بك. وسيتولى الأخصائي معالجتك طالما كان يعتقد أنك تحتاج إلى هذا العلاج.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. وهذا يعني أنه يمكنك الذهاب إلى نفس الأخصائي أكثر من مرة دون الحصول على إحالة في كل مرة.

إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسات الإحالة الخاصة

بـ Blue Shield Promise، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise

على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

لن تحتاج إلى إحالة فيما يلي:

- زيارات PCP
- زيارات طبيب أمراض النساء والولادة
- زيارات الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ
- خدمات الرعاية الحساسة للبالغين مثل رعاية الاعتداء الجنسي
- خدمات تنظيم الأسرة (المعرفة المزيد، يُرجى الاتصال بخدمات الإحالة ومعلومات تنظيم الأسرة على الرقم 1-800-942-1054)
- إجراء فحص فيروس نقص المناعة البشرية (Human Immunodeficiency Virus, HIV) وإسداء المشورة (للبالغين 12 سنة أو أكبر)
- خدمات الأمراض المنقولة جنسيًا (للبالغين 12 سنة أو أكبر)
- خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري (ربما تكون الإحالة مطلوبة عند تقديمها من قبل FQHC و RHC و IHCP خارج الشبكة)

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

- التقييمات الأولية للصحة العقلية
- علاج الصحة العقلية المستمر

يمكن للقاصرين أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية، والخدمات الحساسة، وخدمات اضطراب استخدام المواد المخدرة دون موافقة الأب أو الأم. لمزيد من المعلومات، راجع "خدمات موافقة القصر" وخدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في هذا الكتيب.

هل أنت مستعد للإقلاع عن التدخين؟ اتصل بالخدمة الناطقة بالإنجليزية: 1-800-300-8086
أو بالإسبانية: 1-800-600-8191 لمعرفة كيفية ذلك. أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني
www.kickitca.org

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

بالنسبة لبعض أنواع الرعاية، يتعين على PCP الخاص بك أو الأخصائي طلب الحصول على إذن من Blue Shield Promise قبل حصولك على الرعاية. وهذا ما يُطلق عليه طلب الحصول على تصريح مُسبق أو موافقة مُسبقة أو إذن مسبق. وهذا يعني أنه يجب على Blue Shield Promise التأكد من أن الرعاية ضرورية أو لازمة من الناحية الطبية.

تُعد الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك أو وقايتك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة شديدة أو تخفيف ألم شديد ناتج عن مرض تم تشخيص إصابتك به أو إصابة تعاني منها. بالنسبة للأعضاء تحت عمر 21 عامًا، تتضمن خدمات برنامج Medi-Cal الرعاية غير الضرورية من الناحية الطبية لعلاج أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة بدنية أو عقلية.

دائمًا ما تحتاج الخدمات التالية إلى الحصول على موافقة مُسبقة (تصريح مسبق)، حتى إذا تلقيتها من أحد موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise:

- العلاج داخل المستشفى، إذا لم تكن حالة طوارئ
- الخدمات خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise، إذا لم تكن طارئة أو عاجلة
- العمليات الجراحية في العيادات الخارجية
- الرعاية طويلة الأجل أو خدمات التمريض المهني في أحد مراكز التمريض
- العلاجات المتخصصة والتصوير والفحص والإجراءات
- خدمات النقل الطبي عندما لا تكون حالة طوارئ. لا تتطلب خدمات الإسعاف الطارئة موافقة مسبقة.
- عمليات زراعة الأعضاء الكبرى

بموجب القسم (1)(h) 1367.01 من قانون الصحة والسلامة، ستتخذ Blue Shield Promise قرارًا بشأن الموافقات المسبقة الروتينية (التصاريح المسبقة) في غضون 5 أيام عمل من وقت حصول Blue Shield Promise على المعلومات المطلوبة بشكل معقول لاتخاذ القرار.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

بالنسبة للطلبات التي يشير فيها موفر الرعاية أو تقرر Blue Shield Promise أن اتباع الإطار الزمني القياسي يمكن أن يشكل خطرًا بالغًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائفك الحيوية بكفاءتها القصوى أو استمرارها أو استعدادتها، فإن Blue Shield Promise ستتخذ قرار الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) العاجلة (السريعة). وستقوم Blue Shield Promise بتزويدك بإشعار سريع وفقًا لما تتطلبه حالتك الصحية وفي موعد أقصاه 72 ساعة بعد تلقي طلب الحصول على الخدمات.

تتم مراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) من خلال الموظفين السريريين أو الطبيين، مثل الأطباء، والمرضات، والصيادلة.

لن تدفع Blue Shield Promise للمراجعين من أجل رفض التغطية أو الخدمات. إذا لم توافق Blue Shield Promise على هذا الطلب، فسترسل Blue Shield Promise إليك خطاب إشعار بالإجراء (NOA). وسيخبرك خطاب NOA بكيفية تقديم الطعن إذا لم تكن راضيًا عن هذا القرار.

ستتصل بك Blue Shield Promise إذا كانت Blue Shield Promise بحاجة إلى مزيد من المعلومات أو مزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

لست بحاجة مطلقًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية الطوارئ، حتى إذا كنت غير تابع للشبكة وخارج منطقة الخدمة. يتضمن ذلك المخاض والولادة عند الحمل. لست بحاجة إلى موافقة مسبقة لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الحساسة، انتقل إلى "الرعاية الحساسة" لاحقًا بهذا الفصل.

للتساؤلات حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

الحصول على رأي آخر

قد ترغب في الحصول على رأي آخر حول الرعاية التي يحدد موفر الرعاية أنك بحاجة إليها أو حول تشخيص حالتك أو خطة العلاج التي ستخضع لها. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي آخر إذا لم تكن متأكدًا من أنك تحتاج إلى علاج أو إجراء جراحي موصوف أو إذا حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح.

إذا كنت تريد الحصول على رأي آخر، سنحيلك إلى موفر رعاية مؤهل تابع للشبكة يمكنه تزويدك برأي آخر. للمساعدة في اختيار موفر رعاية، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

ستدفع Blue Shield Promise نظير الحصول على رأي آخر إذا طلبت أنت أو موفر الرعاية التابع للشبكة ذلك، وستحصل على الرأي الآخر من أحد موفري الرعاية التابعين للشبكة. لست بحاجة إلى إذن من Blue Shield Promise للحصول على رأي آخر من أحد موفري الرعاية التابعين للشبكة. ومع ذلك، إذا كنت بحاجة إلى إحالة، فيمكن لموفر الرعاية الخاص بك مساعدتك في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت بحاجة إليه.

إذا لم يكن هناك موفر رعاية تابع لشبكة Blue Shield Promise لإعطائك رأيًا آخر، فستدفع Blue Shield Promise نظير الحصول على رأي آخر من موفر رعاية غير تابع للشبكة. وستخبرك Blue Shield Promise في غضون 5 أيام عمل إذا تمت الموافقة على موفر الرعاية الذي اخترته للحصول على رأي آخر. إذا كنت تعاني من أحد الأمراض المزمنة أو الحادة أو الخطيرة أو كنت تواجه تهديدًا مباشرًا وخطيرًا على صحتك،

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو طرف أو جزء كبير من الجسد أو وظيفة جسدية، فستبلغك Blue Shield Promise بما توصلت إليه كتابة في غضون 72 ساعة.

إذا رفضت Blue Shield Promise طلبك الخاص بالحصول على رأي آخر، يجوز لك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد بشأن التظلمات، راجع عنوان "الشكاوى" في هذا الفصل تحت مسمى "الإبلاغ عن المشكلات وحلها" في هذا الكتيب.

الرعاية الحساسة

خدمات موافقة القصر

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك تلقي بعض الخدمات بدون إذن الوالدين أو الوصي، وتسمى هذه الخدمات خدمات موافقة القصر.

يمكنك الحصول على الخدمات التالية بدون إذن والديك أو ولي أمرك:

- خدمات الاعتداء الجنسي، بما في ذلك رعاية الصحة العقلية للمرضى الخارجيين
- الحمل
- تنظيم الأسرة ومنع الحمل
- خدمات الإجهاض

إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر، فيمكنك أيضًا الحصول على هذه الخدمات بدون إذن والديك أو الوصي عليك:

- الرعاية الصحية العقلية للمرضى:
 - الاعتداء الجنسي
 - زنى المحارم
 - الاعتداء الجسدي
 - إساءة معاملة الأطفال
 - عندما تفكر في إيذاء نفسك أو الآخرين
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/الإيدز (AIDS) وفحصه وعلاجه
- الوقاية من الأمراض المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة
- لمزيد من المعلومات، انتقل إلى "خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة" في هذا الكتيب.

لا يشترط أن يكون الطبيب أو العيادة تابعين لشبكة Blue Shield Promise لعمل اختبار الحمل أو الحصول على خدمات تنظيم الأسرة أو خدمات تحديد النسل أو خدمات الأمراض المنقولة جنسيًا. يمكنك اختيار أي موفر رعاية صحية تابع لبرنامج Medi-Cal للذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). بالنسبة لخدمات الموافقة البسيطة التي ليست خدمات صحة نفسية متخصصة، يمكنك الذهاب إلى موفر رعاية تابع للشبكة دون الحصول على إحالة أو موافقة مسبقة. لا يتعين على PCP الخاص بك إحالتك ولن تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة من Blue Shield Promise للحصول على خدمات موافقة القصر التي يغطيها دليل الأعضاء هذا.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

لا يغطي دليل الأعضاء هذا خدمات موافقة القصر التي تعتبر خدمات صحة عقلية متخصصة. يتم تغطية خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال خطة الصحة العقلية للمقاطعة في المقاطعة التي تعيش فيها. يمكن للقاصرين التحدث إلى ممثل على انفراد حول مخاوفهم الصحية من خلال الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166.

لن ترسل Blue Shield Promise معلومات حول الحصول على خدمات حساسة للأباء أو الأوصياء. يُرجى الرجوع إلى قسم "إشعار طلبات الاتصال السرية" للحصول على معلومات حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة.

خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

بوصفك شخص بالغ (في سن 18 عام أو أكبر)، قد لا ترغب في الذهاب إلى PCP الخاص بك من أجل الحصول على رعاية حساسة أو خاصة معينة. وفي هذه الحالة، بإمكانك اختيار أي طبيب أو عيادة لهذه الأنواع من الرعاية:

- تنظيم الأسرة وتحديد النسل (بما في ذلك التعقيم للبالغين 21 عامًا فأكثر)
- اختبار الحمل والاستشارات
- الوقاية من HIV/AIDS وفحصه
- الوقاية من الأمراض المنقولة جنسيًا وفحصها وعلاجها
- رعاية الحالات التي تعرضت للاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض في العيادات الخارجية

لا يشترط أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Blue Shield Promise. يمكنك اختيار أي موفر رعاية تابع لـ Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات بدون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). قد لا تتم تغطية الخدمات غير المتعلقة بالرعاية الحساسة المقدمة من موفر الرعاية غير التابع للشبكة. للمساعدة في العثور على طبيب أو عيادة تقدم هذه الخدمات، أو للمساعدة في الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك توفير التنقلات)، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، على الرقم 1-800-609-4166 (TTY 711).

لن ترسل Blue Shield Promise معلومات حول الحصول على خدمات حساسة لأفراد الأسرة الآخرين. يُرجى الرجوع إلى قسم "إشعار طلبات الاتصال السرية" للحصول على معلومات حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة.

الاعتراض الأخلاقي

يكون لدى بعض موفري الرعاية اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المشمولة بالتغطية. وهذا يعني أن لهم الحق في الامتناع عن تقديم بعض الخدمات المشمولة ضمن التغطية إذا كانوا يرفضونها أخلاقيًا. إذا كان لدى موفر الرعاية الخاص بك اعتراض أخلاقي، فيمكنه مساعدتك في العثور على موفر رعاية آخر يقدم لك الخدمات التي تحتاجها. كما يمكن لـ Blue Shield Promise العمل معك للعثور على موفر رعاية.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



لا توفر بعض المستشفيات وغيرها من موفري الرعاية واحدة أو أكثر من الخدمات التالية التي قد تكون خاضعة للتغطية بموجب عقد الخطة الصحية الخاصة بك والتي قد تحتاجها أنت أو أفراد عائلتك:

- تنظيم الأسرة؛
- خدمات وسائل منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل في حالات الطوارئ؛
- التعقيم، بما في ذلك ربط قناتي فالوب في وقت المخاض والولادة؛
- علاج العقم؛
- الإجهاض.

يجدر بك الحصول على مزيد من المعلومات قبل التسجيل. اتصل بطبيبك أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسة المستقلة أو العيادة الذين ستتعامل معهم مستقبلاً أو اتصل بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها.

تتوفر هذه الخدمات ويجب أن تضمن Blue Shield Promise إيجاد موفر رعاية صحية لك أو لعائلتك أو التصريح بالدخول إلى مستشفى يقوم بتقديم الخدمات المشمولة بالتغطية. اتصل بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 إذا كانت لديك أسئلة أو احتجت إلى العثور على موفر رعاية.

الرعاية العاجلة

لا تتمثل الرعاية العاجلة في الحالة الطارئة أو التي تهدد الحياة، فهي مخصصة للخدمات التي تحتاجها لمنع إلحاق أضرار جسيمة بصحتك بسبب مرض أو إصابة أو مضاعفات حادثة بحالتك بالفعل. لا تتطلب غالبية مواعيد الرعاية العاجلة موافقة مسبقة (تصريح مسبق) خلال 48 ساعة من طلبك لموعد. إذا كانت خدمات الرعاية العاجلة التي تحتاجها تستلزم موافقة مسبقة، فسيتم توفير موعد لك خلال 96 ساعة من طلبك.

للحصول على الرعاية العاجلة، اتصل بـ PCP الخاص بك. إذا لم تتمكن من الوصول إلى PCP الخاص بك، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. أو يمكنك الاتصال بخط الاستشارات التمريضية على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166، بما في ذلك أيام العطلات، للتعرف على أفضل مستوى خدمة مناسب لك. إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، يمكنك الذهاب إلى أقرب مركز رعاية عاجلة.

قد تتمثل احتياجات الرعاية العاجلة فيما يلي:

- البرد
- التهاب الحلق
- الحمى
- آلام الأذن
- التواء العضلات
- خدمات الأمومة

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدماتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



يجب أن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة من موفر رعاية تابع للشبكة عندما تكون داخل منطقة خدمة Blue Shield Promise. لست بحاجة إلى موافقة مسبقة (إذن مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من موفر رعاية تابع للشبكة داخل منطقة خدمة Blue Shield Promise. إذا كنت خارج منطقة خدمة Blue Shield Promise، ولكنك داخل الولايات المتحدة، فلن تحتاج إلى موافقة مسبقة للحصول على رعاية عاجلة. انتقل إلى أقرب مركز رعاية عاجلة. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن نغطي رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى الرعاية الصحية العقلية العاجلة، اتصل بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك أو بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية أو منظمة الصحة السلوكية التابعة لـ Blue Shield Promise في أي وقت، على مدار 24 ساعة يوميًا و7 أيام في الأسبوع. للحصول على جميع أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عن طريق الإنترنت، تفضل بزيارة <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

قد يمنحك موفر الرعاية العاجلة دواءً كجزء من زيارتك للرعاية العاجلة. في حال الحصول على العلاجات كجزء من زيارتك، فسوف تغطي Blue Shield Promise العلاجات كجزء من الرعاية العاجلة الخاضعة للتغطية. إذا قدم لك موفر الرعاية العاجلة وصفة طبية لأخذها إلى الصيدلية، فإن برنامج Medi-Cal Rx سيغطي الأدوية. للتعرف على المزيد حول Medi-Cal Rx، يمكنك الانتقال إلى عنوان "الأدوية المقررة بوصفة طبية التي يغطيها Medi-Cal Rx" في قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" بالفصل 4.

رعاية الطوارئ

بالنسبة إلى رعاية الطوارئ، اتصل على رقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (Emergency Room, ER). بالنسبة للرعاية الطارئة، لا يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Blue Shield Promise. يحق لك استخدام أي مستشفى أو مكان آخر لرعاية الطوارئ داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أي من أقاليم الولايات المتحدة.

خارج الولايات المتحدة، يتم تغطية خدمات الطوارئ فقط التي تتطلب دخول المستشفى في كندا والمكسيك. لا تكون رعاية الطوارئ وغيرها من أشكال الرعاية في الدول الأخرى مشمولة بالتغطية.

تتوفر رعاية الطوارئ للحالات الطبية التي تهدد الحياة، وهي متوفرة للحالات والإصابات التي يمكن للشخص العادي (العاقل) (وليس المتخصص في الرعاية الصحية) الذي لديه معرفة متوسطة بالصحة والطب أن يتوقع أنك إذا لم تحصل على الرعاية على الفور، فقد تكون صحتك (أو صحة جنينك) معرضة لخطر شديد، أو قد تتعرض وظائف جسمك أو عضو فيه أو جزء آخر من جسمك لخطر شديد. قد تشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- المخاض النشط
- كسر في العظام
- الألم الشديد
- ألم بالصدر
- مشكلات التنفس
- الحروق الخطيرة

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

- تعاطي جرعة زائدة من المخدرات
- الإغماء
- النزيف الحاد
- حالات الطوارئ النفسية، مثل الاكتئاب الحاد أو الأفكار الانتحارية (قد يتم تغطيتها بواسطة خطط الصحة العقلية للمقاطعة)

لا تذهب إلى ER للحصول على الرعاية الروتينية أو الرعاية غير المطلوبة على الفور. يجب عليك الحصول على الرعاية الروتينية من PCP الخاص بك، الذي يعلم حالتك بشكل أفضل. وإذا لم تكن متأكدًا إذا ما كانت حالتك الطبية حالة طوارئ، اتصل بـ PCP الخاص بك. ويمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية المُتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة بعيدًا عن موطنك، اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ (ER) حتى وإن لم تكن ضمن شبكة Blue Shield Promise. وإذا ذهبت إلى ER، اطلب منهم الاتصال بـ Blue Shield Promise. ويجب عليك أو على المستشفى التي دخلته الاتصال بـ Blue Shield Promise في غضون 24 ساعة بعد حصولك على رعاية الطوارئ. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة، بخلاف كندا أو المكسيك، وتحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تغطي Blue Shield Promise رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى النقل في حالات الطوارئ، اتصل على الرقم 911. لست بحاجة إلى طلب PCP الخاص بك أو Blue Shield Promise أولاً قبل الانتقال إلى ER.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية داخل مستشفى غير تابع للشبكة بعد حالة الطوارئ التي مررت بها (رعاية ما بعد استقرار الحالة)، فسيتصل المستشفى بـ Blue Shield Promise.

تذكّر: عدم الاتصال على الرقم 911 ما لم تكن الحالة طارئة، ولا يمكنك الحصول على رعاية الطوارئ إلا عند التعرض لحالة طارئة، وليس الرعاية الروتينية أو مرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. في حالات الطوارئ، اتصل على الرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

يزودك خط الاستشارات التمريضية التابع لـ Blue Shield Promise بمعلومات واستشارات طبية مجانية لمدة 24 ساعة يوميًا، وعلى مدار العام. اتصل على الرقم 1-800-609-4166 (TTY 711).



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خط الاستشارات التمريضية

يزودك خط الاستشارات التمريضية التابع لـ Blue Shield Promise بمعلومات واستشارات طبية مجانية لمدة 24 ساعة يوميًا، وعلى مدار العام. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-609-4166 لكي:

- تتحدث إلى الممرضة التي ستجيب عن أسئلتك الطبية، وتعطيك المشورة المتعلقة بالرعاية، وتساعدك في تحديد ما إذا كان يتعين عليك زيارة موفر رعاية على الفور.
- احصل على المساعدة فيما يتعلق بالحالات الطبية، مثل داء السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة بشأن نوع موفر الرعاية الذي قد يكون الأنسب لحالتك.

لا يستطيع خط الاستشارات التمريضية تقديم المساعدة فيما يتعلق بمواعيد العيادات أو إعادة صرف الأدوية. اتصل بعيادة موفر الرعاية الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بتلك الأمور.

سيساعدك التمريض بلغتك مجانًا. يدرج خط الاستشارات التمريضية على بطاقة معرف عضوية خطتك الصحية.

التوجيهات المسبقة

تعد التوجيهات الصحية المسبقة أحد النماذج القانونية. يمكنك إدراج الرعاية الصحية التي تريدها في النموذج في حالة عدم تمكنك من التحدث أو اتخاذ قرارات في وقت لاحق. يمكنك سرد قائمة بالرعاية الصحية التي لا تريدها. ويمكنك تسمية أحد الأشخاص كالزوج مثلاً لاتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية إذا كنت لا تستطيع ذلك.

يمكنك الحصول على استمارة التوجيهات الطبية المسبقة من الصيدليات والمستشفيات والمكاتب القانونية وعيادات الأطباء. وقد يتعين عليك الدفع نظير هذه الاستمارة، كما يمكنك الحصول على الاستمارة مجانًا عبر الإنترنت وتحميلها. ويمكنك الطلب من عائلتك أو PCP أو شخص تثق به مساعدتك في ملء هذه الاستمارة.

ويحق لك وضع توجيهاتك المسبقة في سجلاتك الطبية، كما يمكنك تغيير توجيهك المسبق أو إلغاؤه في أي وقت.

يحق لك معرفة التغييرات التي تطرأ على القوانين الخاصة بالتوجيهات المسبقة. ستخبرك Blue Shield Promise بالتغييرات التي طرأت على قانون الولاية في موعد أقصاه 90 يومًا على التغيير.

للمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال التبرع بأحد الأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و18 عامًا، يمكنك التبرع بموافقة خطية من ولي أمرك أو الوصي عليك. يمكنك تغيير رأيك بشأن التبرع بأحد أعضائك في أي وقت. إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، تحدث إلى PCP الخاص بك، ويمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية على الموقع الإلكتروني www.organdonor.gov.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

4. المزايا والخدمات

الخدمات المشمولة بتغطية الخطة الصحية

يوضح هذا الفصل الخدمات المشمولة بالتغطية باعتبارك عضوًا في Blue Shield Promise. يتم توفير خدماتك المُغطاة مجانًا ما دامت ضرورية من الناحية الطبية، ويقدمها أحد موفري الرعاية التابعين للشبكة. يجب أن تطلب منا الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) إذا كانت الرعاية غير تابعة للشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة والرعاية الطارئة. وقد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية من الناحية الطبية من أحد موفري الرعاية غير التابعين للشبكة، لكن ينبغي لك أن تطلب من Blue Shield Promise الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) فيما يتعلق بذلك. تُعد الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك أو وقايتك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة شديدة أو تخفيف ألم شديد ناتج عن مرض تم تشخيص إصابتك به أو إصابة تعاني منها. بالنسبة للأعضاء تحت عمر 21 عامًا، تتضمن خدمات برنامج Medi-Cal الرعاية الضرورية من الناحية الطبية لعلاج مرض أو حالة بدنية أو عقلية أو المساعدة في تخفيفها، للاطلاع على معلومات أكثر تفصيلاً بشأن الخدمات المشمولة بالتغطية، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

يحصل الأعضاء الذين لم يبلغوا 21 عامًا على مزايا وخدمات إضافية. راجع الفصل 5: الرعاية الجيدة للأطفال والشباب لمزيد من المعلومات.

فيما يلي بعض المزايا الصحية الأساسية التي تقدمها Blue Shield Promise. قد تتطلب المزايا التي بجوارها نجمة (*) موافقة مسبقة.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

- الوخز بالإبر*
- علاجات وخدمات الصحة المنزلية الحادة* (العلاج قصير الأجل)
- التطعيمات للبالغين (اللقاحات)
- اختبارات الحساسية وحقنها*
- خدمات الإسعاف فيما يتعلق بحالة الطوارئ
- خدمات أطباء التخدير
- الوقاية من الربو
- السمعيات*
- علاجات الصحة السلوكية*
- اختبار المؤشرات الحيوية
- إعادة التأهيل القلبي*
- خدمات تقويم العمود الفقري*
- العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي*
- تقييم الصحة المعرفية
- خدمات العاملين في المجال الصحي المجتمعي
- خدمات الأسنان- محدودة (يجريها مختص طبي/PCP في عيادة طبية)*
- خدمات غسيل الكلى
- خدمات رقيقة الولادة
- الأجهزة الطبية المُعمّرة
- (Durable Medical Equipment, DME)*
- خدمات الرعاية الثنائية
- زيارات غرفة الطوارئ
- التغذية المعوية والوريدية*
- زيارات عيادات تنظيم الأسرة واستشاراتها (يمكنك الذهاب إلى موفر رعاية غير مشترك)
- علاج الأسرة
- الخدمات والأجهزة التأهيلية*
- أجهزة السمع*
- الرعاية الصحية المنزلية*
- رعاية مرضى الأمراض العضال*
- الرعاية الطبية والجراحية للمرضى المقيمين داخل المستشفى*
- المعامل والأشعة*
- علاجات الصحة المنزلية طويلة الأجل وخدماتها*
- رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة
- عمليات زراعة الأعضاء الكبرى*
- العلاج المهني*
- الأطراف الصناعية/الأجهزة التعويضية*
- لوازم الستوما واللوازم البولية*
- خدمات العيادات الخارجية بالمستشفى*
- خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية
- العمليات الجراحية في العيادات الخارجية*
- الرعاية المخففة للآلام*
- زيارات PCP
- خدمات طب الأطفال*
- العلاج البدني*
- خدمات طب الأقدام*
- إعادة التأهيل الرئوي*
- تحديد تسلسل الجينوم الكامل بسرعة
- الخدمات والأجهزة التأهيلية*
- خدمات التمريض المهني
- زيارات المتخصصين
- علاج التخاطب*
- الخدمات الجراحية*
- الخدمات الطبية عن بُعد/الرعاية الصحية عبر الهاتف
- خدمات الأعضاء المتحولين جنسيًا*
- الرعاية العاجلة
- الخدمات البصرية*
- خدمات صحة المرأة

يمكن العثور على التعريفات والتوضيحات الخاصة بالخدمات الخاضعة للتغطية في الفصل 8 "الأرقام والعبارات المهمة التي يجب معرفتها".



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

تُعد الخدمات الضرورية من الناحية الطبية معقولة وضرورية لحماية حياتك أو وقايتك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة شديدة أو تخفيف ألم شديد ناتج عن مرض تم تشخيص إصابتك به أو إصابة تعاني منها.

تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية تلك الخدمات اللازمة للنمو أو التطور المناسب للعمر، أو للحصول على الكفاءة الوظيفية، أو الحفاظ عليها أو استردادها.

فيما يتعلق بالأعضاء دون عمر 21 عامًا، تُعد الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت ضرورية لتصحيح أو تخفيف العيوب والأمراض أو الحالات البدنية أو العقلية بموجب ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر.

(Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT).

ويتضمن ذلك الرعاية اللازمة للعلاج أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة بدنية أو عقلية أو الإبقاء على حالة العضو لنلا تصبح أكثر سوءًا.

لا تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية ما يلي:

- العلاجات غير المختبرة أو التي لا تزال خاضعة للاختبار
- الخدمات أو العناصر غير المقبولة بوجه عام بوصفها فاعلة
- الخدمات التي تخرج عن نطاق المسار الطبيعي ومدة العلاج أو الخدمات غير ذات الإرشادات السريرية
- الخدمات فيما يتعلق بملاءمة مقدم الرعاية أو موفر الرعاية

ستنسق Blue Shield Promise مع البرامج الأخرى للتأكد من أنك تتلقى جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى تلك الخدمات المشمولة بالتغطية في برنامج آخر وليست من خدمات Blue Shield Promise.

تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية الخدمات الخاضعة للتغطية والتي تُعد معقولة ولازمة لما يلي:

- حماية الحياة؛
- الوقاية من مرض خطير أو إعاقة كبيرة؛
- تخفيف ألم شديد؛
- تحقيق النمو والتطور المناسب للعمر؛ و
- الحصول على الكفاءة الوظيفية، والحفاظ عليها، واستعادتها.

فيما يتعلق بالأعضاء الذين لم يبلغوا 21 عامًا، تتضمن الخدمات الضرورية من الناحية الطبية جميع الخدمات الخاضعة للتغطية، والمحددة أعلاه، وأي رعاية صحية ضرورية أخرى، وخدمات تشخيص، وعلاج أو إجراءات أخرى لتصحيح أو تخفيف العيوب أو الأمراض أو الحالات البدنية أو العقلية، كما تتطلب ميزة الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT).

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

يوفر EPSDT نطاقًا واسعًا من خدمات الوقاية، والتشخيص، والعلاج للصغار، والأطفال والمراهقين تحت عمر 21 عامًا ذوي الدخل المنخفض كما تُعد EPSDT أكثر فاعلية من الميزة المتعلقة بالبالغين، وهي مصممة لضمان تلقي الأطفال لخدمات الكشف المبكر والرعاية، حتى يمكن تجنب المشكلات الصحية أو تشخيصها وعلاجها في أقرب وقت ممكن. يتمثل الهدف من EPSDT في ضمان حصول الأطفال بشكل فردي على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها - الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب وفي المكان المناسب.

ستتسق Blue Shield Promise مع البرامج الأخرى للتأكد من أنك تتلقى جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى تلك الخدمات المشمولة بالتغطية في برنامج آخر وليست من خدمات Blue Shield Promise.

مزايا برنامج Medi-Cal مشمولة بتغطية Blue Shield Promise

خدمات العيادات الخارجية (الإسعافية)

التطعيمات للبالغين

يمكنك الحصول على (جرعات) لتطعيمات البالغين من موفر رعاية تابع للشبكة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق). وتغطي Blue Shield Promise تلك الجرعات الموصى بها من اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) التابعة لمراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (Centers for Disease Control, CDC)، بما في ذلك الجرعات التي تحتاج إليها عندما تسافر. يمكنك أيضًا الحصول على بعض خدمات التطعيمات للبالغين (جرعات) في صيدلية ما من خلال Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد عن برنامج Medi-Cal Rx، اقرأ قسم "برامج وخدمات أخرى بموجب برنامج Medi-Cal" في هذا الفصل.

رعاية أمراض الحساسية

تغطي Blue Shield Promise فحوصات الحساسية وعلاجها، بما في ذلك إزالة الحساسية أو إنقاص التحسس أو العلاج المناعي.

خدمات أطباء التخدير

تغطي Blue Shield Promise خدمات التخدير الضرورية من الناحية الطبية عندما تتلقى رعاية بالعيادات الخارجية. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عندما يتم توفيرها من قبل طبيب التخدير الذي قد يتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Blue Shield Promise خدمات تقويم العمود الفقري، وتقتصر على علاج العمود الفقري بواسطة المعالجة اليدوية. تقتصر خدمات تقويم العمود الفقري على خدمتين في الشهر (ولا ينطبق هذا على الأطفال دون 21 عامًا). قد توافق Blue Shield Promise مسبقًا على الخدمات الأخرى طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

فيما يلي الأعضاء المؤهلون للحصول على خدمات تقييم العمود الفقري:

- الأطفال دون 21 سنة
- للنساء الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يتضمن 60 يوماً بعد انتهاء الحمل
- المقيمون في مركز خدمات التمريض المهني، أو مرفق رعاية متوسطة، أو مرفق رعاية الحالات شبه الحادة
- جميع الأعضاء عندما تقدم لهم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بالمقاطعة، أو العيادات الخارجية، أو FQHC أو RHC التابعين لشبكة Blue Shield Promise. لا تقدم جميع مراكز FQHC أو RHC أو المستشفيات بالمقاطعة خدمات تقييم العمود الفقري بالعيادات الخارجية.

تقييم الصحة المعرفية

تغطي Blue Shield Promise تقييماً سنوياً موجزاً للصحة المعرفية لمن يبلغ عمره 65 عاماً أو أكثر من الأعضاء، وغيرهم ممن ليس لديهم الأهلية للحصول على تقييم مماثل، ضمن الزيارة الوقائية السنوية في إطار برنامج Medicare Program. يبحث تقييم الصحة المعرفية عن علامات الإصابة بمرض الزهايمر أو الخرف.

خدمات العاملين في المجال الصحي المجتمعي

تغطي Blue Shield Promise خدمات العاملين في المجال الصحي المجتمعي (Community Health Worker, CHW) للأفراد عندما يوصي بها الطبيب أو غيره من الممارسين المعتمدين للوقاية من المرض والإعاقة والحالات الصحية الأخرى أو تطورها؛ وإطالة الحياة؛ وتعزيز الصحة البدنية والعقلية والكفاءة. وقد تتضمن الخدمات ما يلي:

- التنقيف والتدريب الصحي، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ والظروف الصحية السلوكية والمحيطية بالولادة والفم؛ والوقاية من الإصابة
- تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها

خدمات غسيل الكلى

تغطي Blue Shield Promise علاجات غسيل الكلى، كما تغطي Blue Shield Promise خدمات غسيل الكلى (الغسيل الكلوي المزمّن) إذا قدم الطبيب الخاص بك طلباً ووافقت عليه Blue Shield Promise.

لا تشمل تغطية برنامج Medi-Cal ما يلي:

- الراحة أو الرفاهية أو المعدات والإمدادات والميزات الفاخرة
- العناصر غير الطبيعية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل معدات غسيل الكلى المنزلية قابلة للحمل أثناء السفر

خدمات رفيقة الولادة

تُغطي Blue Shield Promise خدمات رفيقة الولادة لتشمل تقديم الدعم الشخصي للنساء الحوامل والأسر طوال فترة الحمل والولادة وفترة ما بعد الولادة.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خدمات الرعاية الثنائية

تُغطي Blue Shield Promise خدمات الرعاية الثنائية للأعضاء وموفري الرعاية والتي تعتبر ضرورية من الناحية الطبية.

علاج الأسرة

تُغطي Blue Shield Promise العلاج الأسري عند الضرورة الطبية ويتألف من اثنين على الأقل من أفراد الأسرة. تشمل أمثلة العلاج الأسري، على سبيل المثال لا الحصر:

- العلاج النفسي لوالدين الطفل (من سن 0 حتى 5 أعوام)
- العلاج التفاعلي بين الوالدين والطفل (من سن 2 إلى 12 عامًا)
- العلاج المعرفي السلوكي للزوجين (للبالغين)

العمليات الجراحية في العيادات الخارجية

تغطي Blue Shield Promise الإجراءات الجراحية في العيادات الخارجية، والتي تكون ضرورية لأغراض التشخيص، والإجراءات التي تعد اختيارية والإجراءات الطبية وإجراءات طب الأسنان المحددة لمرضى العيادات الخارجية والتي يجب الحصول فيها على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

خدمات الطبيب

تغطي Blue Shield Promise خدمات الطبيب والتي تكون ضرورية من الناحية الطبية.

خدمات طب الأقدام

تُغطي Blue Shield Promise خدمات علاج الأقدام باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية من حيث التشخيص والمعالجة الطبية والجراحية والميكانيكية واليدوية والكهربائية للقدم البشرية. بما في ذلك الكاحل والأوتار داخل القدم والعلاج غير الجراحي للعضلات وأوتار الساق التي تتحكم في وظائف القدم.

العلاجات

تغطي Blue Shield Promise علاجات مختلفة، من بينها ما يلي:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة

تغطي Blue Shield Promise خدمات رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة:

- التدريب على الرضاعة الطبيعية والوسائل المساعدة
- الرعاية أثناء الولادة وما بعدها



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

- مضخات الثدي والمستلزمات
- الرعاية السابقة للولادة
- خدمات مراكز الولادة
- الممرضة القابلة المعتمدة (Certified Nurse Midwife, CNM)
- القابلة المرخصة (Licensed Midwife, LM)
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية وتقديم المشورة
- خدمات الرعاية بالأطفال حديثي الولادة

خدمات الرعاية الصحية عبر الهاتف

تعد الرعاية الصحية عبر الهاتف إحدى طرق تلقي الخدمات دون الحاجة إلى التواجد في نفس موقع موفر الرعاية الخاص بك. قد تتضمن الرعاية الصحية عبر الهاتف إجراء محادثة مباشرة مع موفر الرعاية الخاص بك، أو قد تتضمن الرعاية الصحية عبر الهاتف مشاركة المعلومات مع موفر الرعاية الخاص بك دون الحاجة إلى إجراء محادثة مباشرة. يمكنك تلقي العديد من الخدمات من خلال الرعاية الصحية عبر الهاتف، ومع ذلك، قد لا تتوفر الرعاية الصحية عبر الهاتف لجميع الخدمات الخاضعة للتغطية. يمكنك التواصل مع موفر الرعاية الخاص بك للتعرف على أنواع الخدمات المتاحة من خلال الرعاية الصحية عبر الهاتف. فمن المهم أن تتفق أنت وموفر الرعاية الخاص بك على مدى مناسبة استخدام الرعاية الصحية عبر الهاتف من أجل خدمة معينة لك. يحق لك الحصول على الخدمات بشكل شخصي ولا يُطلب منك استخدام الرعاية الصحية عبر الهاتف حتى وإن أقر موفر الرعاية الخاص بك بأن ذلك مناسب لك.

خدمات الصحة العقلية

خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية

تغطي Blue Shield Promise التقييم الأولي للصحة العقلية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، ويمكنك الحصول على تقييم الصحة العقلية في أي وقت من موفر رعاية الصحة العقلية المرخص له في شبكة Blue Shield Promise دون إحالة.

سيقدم PCP الخاص بك أو موفر الصحة العقلية إحالة للحصول على مزيد من الفحص للصحة العقلية إلى أحد الأخصائيين التابع لشبكة Blue Shield Promise للوقوف على مستوى الاضطراب لديك. إذا كانت نتائج فحص الصحة العقلية تشير إلى الإصابة باضطراب خفيف أو معتدل أو أن لديك اضطراب في الأداء العقلي أو العاطفي أو السلوكي، فعندئذٍ يمكن أن توفر لك Blue Shield Promise خدمات الصحة العقلية. تُغطي Blue Shield Promise خدمات الصحة العقلية مثل:

- التقييم والعلاج للصحة العقلية للأفراد والمجموعات (العلاج النفسي)
- الاختبارات النفسية عندما يُشار سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تنمية المهارات الإدراكية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات العيادات الخارجية لأعراض مراقبة العلاج بالأدوية
- معمل العيادات الخارجية، والأدوية، التي لم يتم تغطيتها بالفعل ضمن قائمة الأدوية التعاقدية لـ (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، والصرفيات والمكملات الغذائية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



- استشارات العلاج النفسي
- علاج الأسرة

للحصول على المساعدة في العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية التي تقدمها Blue Shield Promise، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

إذا لم يتمكن PCP أو موفر خدمات الصحة العقلية من تزويدك بعلاج لاضطراب الصحة العقلية المتاح في شبكة Blue Shield Promise وخلال الأوقات المذكورة أعلاه في قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، فإن Blue Shield Promise سَتُعطي خدمات الشبكة وتُساعدك على ترتيب ذلك.

إذا أظهرت نتائج فحوصات الصحة العقلية أنه ربما يكون لديك مستوى عالٍ من الاضطراب وأنك بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (Specialty Mental Health Services, SMHS)، فسيحملك PCP الخاص بك أو موفر خدمات الصحة العقلية الخاص بك إلى خطة الصحة العقلية بالمقاطعة من أجل الحصول على تقييم ومساعدتك على متابعة الخطوة التالية في العملية.

لمعرفة المزيد، يمكنك قراءة "برامج وخدمات أخرى بموجب برنامج Medi-Cal" في الصفحة 76 تحت عنوان "خدمات الصحة النفسية المتخصصة".

خدمات الطوارئ

خدمات المرضى داخل وخارج المستشفى اللازمة لعلاج حالات الطوارئ الطبية

تغطي Blue Shield Promise كافة الخدمات اللازمة لعلاج حالات الطوارئ الطبية التي تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك المناطق التي من بينها بورتوريكو، وجزر العذراء الأمريكية، وغيرها). تُغطي Blue Shield Promise أيضاً الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في كندا أو المكسيك. الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. وتعد الحالة خطيرة للغاية، أي في حال عدم تلقي العناية الطبية على الفور، يمكن للشخص ذو المعرفة العادية أن يتوقع تسببها بما يلي:

- تهديد خطير على صحتك؛ أو
- ضرر خطير في الوظائف الجسدية؛ أو
- خلل جسيم في أي من وظائف الأعضاء أو أجزاء الجسد؛ أو
- في حالة المرأة الحامل التي تكون في المرحلة النشطة من المخاض، أي تعني الولادة عند حدوث أي مما يلي:
 - عدم وجود وقت كافٍ لنقلك بأمان إلى مستشفى آخر قبل الولادة.
 - أن يمثل النقل تهديداً على صحتك أو سلامتك أو صحة وسلامة طفلك الذي لم يولد بعد.

إذا منحتك غرفة الطوارئ بالمستشفى صرفية تصل إلى 72 ساعة من دواء مقرر بوصفة طبية بالعيادة الخارجية كجزء من علاجك، ستتم تغطية الدواء المقرر بوصفة طبية كجزء من خدمات الطوارئ الخاصة بك والمشمولة بالتغطية. إذا منحتك موفر الرعاية بغرفة الطوارئ بالمستشفى وصفة طبية ينبغي لك أن تأخذها إلى صيدلية خارجية لكي يتم صرفها، ستكون Medi-Cal Rx مسؤولة عن تغطية تلك الوصفة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).
تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



إذا أعطك الصيدلي الموجود في الصيدلية الخارجية صرفية دواء طارئة، ستتم تغطية تلك الصرفية الطارئة من خلال **Medi-Cal Rx** وليس بواسطة **Blue Shield Promise**. من الممكن أن تتلقى اتصالاً من **Medi-Cal Rx** من خلال الرقم **800-977-2273** إذا كانوا بحاجة إلى مساعدة في إعطائك صرفية دواء طارئة.

خدمات النقل في حالة الطوارئ

تغطي **Blue Shield Promise** خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان للرعاية في حالات الطوارئ. وهذا يعني أن حالتك خطيرة بما يكفي بحيث تكون الطرق الأخرى لنقلك إلى مكان الرعاية قد تعرض حياتك أو صحتك إلى الخطر. ليس ثمة خدمات خاضعة للتغطية خارج الولايات المتحدة باستثناء خدمات الطوارئ التي تطلب منك التواجد في المستشفى في كندا أو المكسيك. إذا تلقيت خدمات الإسعاف الطارئة في كندا أو المكسيك ولم تدخل المستشفى خلال فترة الرعاية، ستتم تغطية خدمات الإسعاف الخاصة بك من خلال **Blue Shield Promise**.

رعاية مرضى الأمراض العضال والرعاية المخففة للآلام

تغطي **Blue Shield Promise** رعاية مرضى الأمراض العضال والرعاية المخففة للآلام للأطفال والبالغين والتي تساعد في تخفيف الآلام الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحانية. قد لا يتلقى البالغون الذين عمرهم 21 عاماً أو أكبر كلاً من خدمات رعاية مرضى الأمراض العضال والرعاية المخففة للآلام في نفس الوقت.

رعاية مرضى الأمراض العضال

تعد رعاية مرضى الأمراض العضال أحد المزايا التي تقدم خدمات لأعضاء المصابين بمرض لا يرجى برؤه. لا تتطلب رعاية مرضى الأمراض العضال أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل. إنه التدخل الذي يركز بشكل أساسي على الألم وإدارة الأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة. تتضمن رعاية مرضى الأمراض العضال ما يلي:

- خدمات التمريض
- الخدمات الطبيعية أو المهنية أو خدمات التخاطب
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- خدمات المساعدة الصحية المنزلية وخدمات التدبير المنزلي
- المستلزمات والأجهزة الطبية
- بعض العقاقير والخدمات البيولوجية (قد يتوفر البعض من خلال خدمات **Medi-Cal Rx** مدفوعة الرسوم (FFS))
- الخدمات الاستشارية
- خدمات التمريض المستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وعند الضرورة لبقاء الأعضاء المصابين بمرض لا يرجى برؤه في المنزل
- الرعاية المؤقتة للمرضى داخل المستشفى حتى خمسة أيام متتالية في المستشفى، أو مركز خدمات التمريض المهني أو مركز رعاية الأمراض العضال
- الرعاية قصيرة الأجل للمرضى داخل المستشفى للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في المستشفى، أو مركز خدمات التمريض المهني أو مركز رعاية الأمراض العضال

اتصل بخدمة عملاء **Blue Shield Promise** على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد **Blue Shield Promise** بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



الرعاية المخففة للآلام

الرعاية المخففة للآلام هي رعاية تتمركز حول المريض والأسرة، وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة ومنعها ومعالجتها. لا تتطلب الرعاية المخففة للآلام أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. قد يتم توفير الرعاية المخففة للآلام في نفس الوقت الذي يتم فيه توفير الرعاية العلاجية.

تتضمن الرعاية المخففة للآلام ما يلي:

- التخطيط للرعاية في المراحل المتقدمة
- تقييم الرعاية المخففة للآلام واستشاراتها
- خطة الرعاية بما في ذلك؛ جميع الرعاية المخففة والعلاجية المصرح بها
- فريق خطة الرعاية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - طبيب ممارس للطب أو تقويم العظام
 - طبيب مساعد
 - ممرض مسجل
 - ممرض مهني مسجل أو ممرض ممارس
 - اختصاصي اجتماعي
 - رجل الدين
- تنسيق الرعاية
- إدارة الآلام والأعراض
- خدمات الصحة العقلية والأخصائي الاجتماعي

لا يستطيع البالغون الذين عمرهم 21 عامًا أو أكبر تلقي كلاً من الرعاية المخففة للآلام ورعاية مرضى الأمراض العضال في نفس الوقت. إذا كنت تتلقى الرعاية المخففة للآلام وكنت جديرًا برعاية مرضى الأمراض العضال، يمكنك طلب الانتقال إلى رعاية مرضى الأمراض العضال في أي وقت.

العلاج بالمستشفى

خدمات أطباء التخدير

تغطي Blue Shield Promise خدمات أطباء التخدير اللازمة طبيًا أثناء الإقامة في المستشفى والمشمولة بالتغطية. يعد طبيب التخدير بمنزلة موفر رعاية متخصص في إعطاء المرضى مُخدر. والمُخدر هو نوع من الأدوية المستخدمة خلال بعض الإجراءات الطبية أو إجراءات طب الأسنان.

خدمات رعاية المرضى داخل المستشفى

تغطي Blue Shield Promise الرعاية الضرورية من الناحية الطبية داخل المستشفى عند دخولك إليها.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

تحديد تسلسل الجينوم الكامل بسرعة

تسلسل الجينوم الكامل السريع (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) هو ميزة خاضعة للتغطية وتتوفر لأي عضو في Medi-Cal يبلغ من العمر عامًا واحدًا أو أقل ويتلقى خدمات رعاية المرضى داخل المستشفى بوحدة العناية المركزة. يتضمن التسلسل الفردي، التسلسل الثلاثي للوالد أو الوالدين وطفلهما، وهو تسلسل سريع للغاية. إن rWGS هي طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على رعاية وحدة العناية المركزة (Intensive Care Unit, ICU) للأطفال الذين تبلغ أعمارهم سنة واحدة أو أقل. وإذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات الأطفال بولاية كاليفورنيا (California Children's Services, CCS)، فستحمل CCS تغطية الإقامة في المستشفى و rWGS.

الخدمات الجراحية

تغطي Blue Shield Promise الخدمات الجراحية الضرورية من الناحية الطبية التي تتم في المستشفى.

برنامج التمديد لرعاية ما بعد الولادة

يوفر برنامج التمديد لرعاية ما بعد الولادة تغطية ممتدة لأعضاء Medi-Cal أثناء فترة الحمل أو فترة ما بعد الحمل على حد سواء.

يعمل برنامج التمديد لرعاية ما بعد الولادة على تمديد فترة التغطية من خلال Blue Shield Promise لتصل إلى 12 شهرًا من بعد انتهاء الحمل، بغض النظر عن قيمة الدخل أو الجنسية أو وضع الإقامة، وبدون اتخاذ أي إجراءات لازمة.

الخدمات والأجهزة التأهيلية (العلاج) والخاصة بإعادة التأهيل

تتضمن هذه الميزة خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص المصابين أو ذوي الإعاقات أو المصابين بأمراض مزمنة على استعادة المهارات الجسدية والعقلية.

تغطي الخدمات التأهيلية والمؤهلة الموضحة في هذا القسم إذا تم استيفاء جميع المتطلبات التالية:

- الخدمات الضرورية من الناحية الطبية
- الخدمات المطلوبة لمعالجة حالة صحية
- الخدمات إلى مساعدك في الحفاظ على المهارات والأداء الوظيفي للحياة اليومية أو تعلمها أو تحسينها
- تلقي الخدمات في منشأة تابعة للشبكة، ما لم يقرر طبيب تابع للشبكة أنه من الضروري طبيًا تلقي الخدمات في موقع آخر، أو أن المرفق التابع للشبكة غير متاح لعلاج حالتك الصحية.

تغطي الخطة ما يلي:

الوخز بالإبر

تغطي Blue Shield Promise خدمات الوخز بالإبر للوقاية من الألم المزمن الحاد والمستمر الناجم عن حالة طبية معترف بها بشكل عام، وتخفيف الشعور به. تقتصر خدمات الوخز بالإبر في العيادات الخارجية (مع التحفيز الكهربائي للإبر أو بدونه) على خدمتين في الشهر عند تقديمها من خلال طبيب، أو طبيب أسنان، أو طبيب أقدام، أو أخصائي الوخز بالإبر



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

(لا تُطبق هذه الحدود على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقدم Blue Shield Promise موافقة مسبقة (تصريح مسبق على الخدمات الإضافية طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية.

السمعيات (السمع)

تغطي Blue Shield Promise خدمات السمعيات. تقتصر خدمات تقييم العمود الفقري على خدمتين في الشهر (ولا ينطبق هذا على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقدم Blue Shield Promise موافقة مسبقة (تصريح مسبق) على الخدمات الأخرى طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية.

علاجات الصحة السلوكية

تغطي Blue Shield Promise خدمات علاج الصحة السلوكية (Behavioral Health Treatment, BHT) للأعضاء الذين لم يبلغوا 21 عامًا من خلال ميزة EPSDT. يشمل BHT خدمات وبرامج علاجية، مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائمة على الأدلة والتي تعمل على تطوير أو استعادة وظائف الفرد دون 21 عامًا إلى أقصى حد ممكن عمليًا.

تقوم خدمات BHT على تعليم المهارات باستخدام أسلوب الملاحظة السلوكية والتعزيز، أو من خلال التشجيع على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف. تعتمد خدمات BHT على أدلة موثوقة وليست تجريبية. تتضمن أمثلة خدمات BHT التدخل السلوكي وحزم التدخل السلوكي المعرفي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي. يجب أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية، وموصوفة من قِبل طبيب معتمد أو طبيب نفسي، وتمت الموافقة عليها من قِبل الخطة، ويتم تقديمها بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

إعادة التأهيل القلبي

تغطي Blue Shield Promise خدمات إعادة التأهيل القلبي للمرضى داخل وخارج المستشفى.

الأجهزة الطبية المُعمّرة (DME)

تُغطي Blue Shield Promise شراء أو استئجار الأجهزة الطبية المُعمّرة (DME) والمعدات وغيرها من الخدمات من خلال وصفة طبية من قِبل أحد الأطباء، أو مساعدي الأطباء، والممرضات الممارسات، وأخصائيي التمريض السريري. يمكن تغطية أصناف DME الموصوفة طبيًا باعتبارها ضرورية من الناحية الطبية للحفاظ على الوظائف الجسدية الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع الإعاقة الجسدية الكبيرة.

بوجه عام، لا تغطي Blue Shield Promise ما يلي:

- معدات الراحة، أو الملاءمة أو الرفاهية أو مستلزماتها أو صرفياتها، فيما عدا مضخات الثدي بالتجزئة على النحو المبين تحت "مضخات الثدي ومستلزماته" تحت عنوان "رعاية الأمومة والأطفال حديثي الولادة" في هذا الفصل
- العناصر غير المخصصة للحفاظ على أنشطة الحياة اليومية، مثل معدات التمارين الرياضية (بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير الدعم الإضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية)
- المعدات الصحية، فيما عدا ما هو ضروري من الناحية الطبية لعضو لم يبلغ 21 عامًا

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



- العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
 - التعديلات على منزلك أو سيارتك
 - الأجهزة المخصصة لاختبار الدم أو مواد الجسم الأخرى (ومع ذلك، تغطي Medi-Cal Rx أجهزة مراقبة الجلوكوز في الدم للمصابين بالداء السكري، وأجهزة المراقبة المستمرة للجلوكوز، وشرائط الاختبار، والمباضع)
 - أجهزة المراقبة الإلكترونية الخاصة بالقلب أو الرئتين، فيما عدا أجهزة مراقبة انقطاع التنفس للصغار
 - إصلاح أو استبدال المعدات بسبب فقدان، أو السرقة، أو سوء الاستعمال، فيما عدا المعدات الضرورية من الناحية الطبية للعضو الذي لم يبلغ 21 عامًا
 - العناصر الأخرى غير المستخدمة بوجه عام في المقام الأول للرعاية الصحية
- على الرغم من ذلك، وفي بعض الحالات، قد تتم الموافقة على هذه العناصر بموجب التصريح المُسبق (الموافقة المُسبقة) التي يقدمها طبيبك.

التغذية المعوية والوريدية

تُستخدم طرق إيصال التغذية للجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بشكل طبيعي. يتم تغطية وصفات التغذية المعوية ومنتجات التغذية الوريدية، من خلال Medi-Cal Rx، عند الضرورة الطبية. وقد تغطي Blue Shield Promise مضخات وأنابيب التغذية المعوية والوريدية عند الضرورة الطبية.

أجهزة السمع

تغطي Blue Shield Promise أجهزة السمع إذا خضعت لفحص فقدان السمع، وكانت أجهزة السمع ضرورية من الناحية الطبية، وحصلت على وصفة طبية من طبيبك. تقتصر التغطية على الأجهزة الأقل تكلفة والتي تلبى احتياجاتك الطبية. ستغطي Blue Shield Promise جهاز سمعي واحد ما لم تكن هناك حاجة إلى جهاز لكل أذن من أجل نتائج أفضل بكثير مما يمكنك الحصول عليه بجهاز واحد.

أجهزة السمع للأعضاء دون 21 عامًا

ينص قانون الولاية على أن يُحال الأطفال الذين يحتاجون إلى جهاز سمعي إلى برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً لـ CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً لـ CCS، سيغطي CCS تكاليف أجهزة السمع الضرورية من الناحية الطبية. إذا كان الطفل غير مؤهلاً لـ CCS، سنعطي أجهزة السمع اللازمة طبيًا كجزء من تغطية Medi-Cal.

أجهزة السمع للأعضاء الذين عمرهم 21 عامًا وأكبر

بموجب برنامج Medi-Cal، سنعطي العناصر التالية لكل جهاز سمعي مشمول بالتغطية:

- قوالب الأذن المطلوبة للتجهيز
- حزمة بطاريات قياسية
- زيارات للتأكد من أن الجهاز يعمل بشكل سليم.
- زيارات لتنظيف الجهاز السمعي وتجهيزه
- إصلاح الجهاز السمعي الخاص بك



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (711 TTY) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

بموجب برنامج Medi-Cal، سنغطي بديل الجهاز السعفي في الحالات التالية:

- فقدان السمع لديك بحيث لم يعد جهاز السمع الحالي الخاص بك قادرًا على إصلاحه
- فقدان جهاز السمع الخاص بك، أو سرقة، أو كسره، أو لا يمكن إصلاحه ولم يكن ذلك بسبب خطأ منك. يجب عليك أن ترسل إلينا إشعارًا يخبرنا بكيفية حدوث ذلك.

فيما يتعلق بالبالغين الذين عمرهم 21 عامًا وأكبر، لا يتضمن برنامج Medi-Cal ما يلي:

- بطاريات جهاز السمع البديلة

الخدمات الصحية المنزلية

تغطي Blue Shield Promise الخدمات الصحية المقدمة في منزلك عندما يصفها طبيبك ويتبين أنها ضرورية من الناحية الطبية.

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal، ومن بينها:

- الرعاية التمريضية المتخصصة بنظام الدوام الجزئي
- الرعاية الصحية المنزلية بنظام الدوام الجزئي
- المعالجة الطبيعية المتخصصة والمهنية واللفظية
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- الصرفيات الطبية

المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية

تغطي Blue Shield Promise الصرفيات الطبية التي يصفها الطبيب المساعد، وممارس التمريض، أو أخصائي التمريض السريري. بعض الصرفيات الطبية غير مشمولة بتغطية خدمات Medi-Cal Rx مدفوعة الرسوم (FFS) وليس Blue Shield Promise.

لا تشمل تغطية برنامج Medi-Cal ما يلي:

- العناصر الأخرى المشتركة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - الشريط اللاصق (جميع الأنواع)
 - الكحول المُحمر
 - مستحضرات التجميل
 - كرات ومسحات القطن
 - مساحيق التعفير
 - المناديل المكونة من أنسجة
 - بندق الساحرات



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

- العناصر الأخرى المشتركة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - الفازلين الأبيض
 - زيوت وغسول البشرة الجافة
 - منتجات التلك وتركيبات التلك
 - عوامل الأكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
 - بيروكسيد الكارباميد وبيربورات الصوديوم
- الشامبو غير المقرر بوصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم حمضي البنزويك والساليسيليك، وكريم، أو مرهم أو سائل حمض الساليسيليك، ومعجون أكسيد الزنك.
- عناصر أخرى لا تُستخدم عادة في المقام الأول للرعاية الصحية، والتي تُستخدم بانتظام وأساسًا من جانب الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية معينة إليها.

العلاج المهني

تغطي Blue Shield Promise خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والتعليمات والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني على خدمتين في الشهر (ولا ينطبق هذا على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقدم Blue Shield Promise موافقة مسبقة (تصريح مسبق) على الخدمات الأخرى طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية.

الأطراف الصناعية/الأجهزة التعويضية

تغطي Blue Shield Promise الأطراف الصناعية والأجهزة التعويضية والخدمات التي تعد ضرورية من الناحية الطبية والتي يصفها طبيبك أو طبيب الأطفال أو طبيب الأسنان أو موفر الرعاية الطبي من غير الأطباء. ويشمل ذلك أجهزة السمع المزروعة، وحمامات الصدر التعويضية/استئصال الثدي، وملابس الحروق الضاغطة والأجهزة التعويضية لاستعادة وظيفة جزء من الجسم أو استبداله، أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه.

لوازم الستوما واللوازم البولية

تغطي Blue Shield Promise حقائب الستوما والقسطرة البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الإرواء والمواد اللاصقة. ولا يتضمن ذلك لوازم سبل الراحة أو الملابس أو المستلزمات والأجهزة الترفيهية.

العلاج البدني

تغطي Blue Shield Promise خدمات العلاج البدني الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك تقييم العلاج البدني وتخطيط العلاج والتعليمات والخدمات الاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

إعادة التأهيل الرئوي

تغطي Blue Shield Promise إعادة التأهيل الرئوي الضروري من الناحية الطبية والموصوف من قبل الطبيب.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خدمات مركز خدمات التمريض المهني

إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وبحاجة إلى مستوى متقدم من الرعاية، فإن Blue Shield Promise تغطي خدمات مراكز التمريض المتخصصة طالما أنها ضرورة طبية. وتشمل هذه الخدمات الغرفة والطعام في أحد المراكز المُرخصة التي توفر رعاية تمريضية متخصصة على مدار 24 ساعة يوميًا.

علاج التخاطب

تغطي Blue Shield Promise علاج التخاطب والذي يكون ضروريًا من الناحية الطبية. تقتصر خدمات علاج التخاطب على خدمتين في الشهر (لا ينطبق هذا على الأطفال دون 21 عامًا). قد تقدم Blue Shield Promise موافقة مسبقة (تصريح مسبق) على الخدمات الأخرى طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية.

خدمات الأعضاء المتحولين جنسيًا

تغطي Blue Shield Promise خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد النوع الاجتماعي) كأحد المزايا التي تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تفي الخدمات بمعايير الجراحة الترميمية.

التجارب السريرية

تغطي Blue Shield Promise التكاليف الاعتيادية لرعاية المرضى المقبولين بالمرحلة I أو II أو III أو IV من التجارب السريرية إذا كانت متعلقة بالوقاية من السرطان أو اكتشافه أو العلاج منه أو غيره من الحالات التي تهدد الحياة، وإذا استوفت الدراسة I جميع المتطلبات بموجب قانون الصحة والسلامة (1)(d) 1370.6. تغطي Medi-Cal Rx، وهي تابعة لخدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS)، الأدوية المقررة بوصفة طبية لمرضى العيادات الخارجية. لمزيد من المعلومات، اطلع على قسم "الأدوية المقررة بوصفة طبية لمرضى العيادات الخارجية" لاحقًا في هذا الفصل.

خدمات المعمل والأشعة

تغطي Blue Shield Promise خدمات المختبرات والأشعة السينية لمرضى العيادات الخارجية والمرضى داخل المستشفى عند الضرورة الطبية. وتخضع العديد من إجراءات التصوير المتقدمة، مثل الأشعة المقطعية بالكمبيوتر (Computed Tomography, CT) والتصوير بالرنين المغناطيسي (Magnetic Resonance Imaging, MRI) والأشعة المقطعية بالانبعاث البوزيتروني (Positron Emission Tomography, PET)، للتغطية بناءً على الضرورة الطبية.

الخدمات الوقائية والاهتمام بالعافية وإدارة الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- اللقاحات الموصى بها من اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيم التحصينية
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات Bright Futures التابعة للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

- خدمات الوقاية من الربو
 - الخدمات الوقائية الموصى بها للنساء من قبل الكلية الأمريكية لأطباء الأمراض النسائية والتوليد
 - المساعدة على التوقف عن التدخين، وهو ما يدعى أيضًا بخدمات الإقلاع عن التدخين
 - الخدمات الوقائية الموصى بها من فرقة العمل الفئة A و B المعنية بالخدمات الوقائية التابعة للولايات المتحدة
- يتم توفير خدمات تنظيم الأسرة لأعضاء في سن الإنجاب لمساعدتهم على تحديد عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات. تتضمن هذه الخدمات جميع وسائل منع الحمل المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء (Food and Drug Administration, FDA). كما يتاح موفر رعاية أولية وأخصائيين نساء وتوليد تابعين لـ Blue Shield Promise من أجل خدمات تنظيم الأسرة.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، يمكنك أيضًا اختيار طبيب أو عيادة لدى برنامج Medi-Cal وغير تابعين لـ Blue Shield Promise دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Blue Shield Promise. قد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من موفر رعاية غير التابع للشبكة غير متعلق بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، برجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

راجع الفصل 5: الرعاية الجيدة للأطفال والشباب من حيث معلومات الرعاية الوقائية فيما يتعلق بالشباب الذين عمرهم 20 عامًا وأقل.

برنامج الوقاية من الداء السكري

برنامج الوقاية من الداء السكري (Diabetes Prevention Program, DPP) هو برنامج مبني على أدلة لتغيير نمط الحياة، يركز هذا البرنامج المستمر لـ 12 شهرًا على تغييرات في أسلوب الحياة، وقد صُمم للوقاية من الإصابة بداء السكري من النوع 2 أو تأخير ظهوره عند الأفراد الذين تم تشخيصهم بأن لديهم مقدمات داء السكري. يمكن للأعضاء المستوفين للمعايير أن يتأهلوا لعام ثانٍ. يوفر البرنامج تثقيفًا ودعمًا جماعيًا. تشمل التقنيات، على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- توفير مدرب نظير
- تعليم المتابعة الشخصية وحل المشكلات
- تقديم التشجيع وإبداء التعليقات
- توفير المواد المعلوماتية لدعم تحقيق الأهداف
- إتباع روتين لتخفيف الوزن للمساعدة في تحقيق الأهداف

يجب أن يستوفي الأعضاء شروط أهلية البرنامج للاتحاق ببرنامج DPP. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) لمعرفة المزيد عن البرنامج والأهلية.

الخدمات الترميمية

تغطي Blue Shield Promise العمليات الجراحية لتصحيح الهياكل غير الطبيعية للجسم أو إصلاحها لتحسين أو إنشاء مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. وتعد الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك التي تسببها العيوب الخلقية أو عيوب النمو أو الصدمات أو العدوى أو الأورام أو المرض أو إعادة بناء الثدي بعد استئصاله. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خدمات الكشف عن اضطراب استخدام المواد المخدرة

تغطي الخطة ما يلي:

- فحوصات تعاطي المواد الكحولية وفحوصات تعاطي المخدرات غير المشروعة
- راجع "خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة" لاحقاً في هذا الفصل لتغطية العلاج في أنحاء المقاطعة.

المزايا البصرية

تغطي الخطة ما يلي:

- فحص العينين الروتيني مرة كل 24 شهراً؛ تتم تغطية فحوصات العينين الإضافية أو الأكثر تكراراً في حال ضرورتها من الناحية الطبية للأعضاء، مثل الأشخاص المصابين بالداء السكري.
 - النظارات الطبية (الإطار والعدسات) مرة كل 24 شهراً؛ عندما يكون لديك وصفة طبية سارية.
 - النظارات الطبية البديلة في غضون 24 شهراً إذا تغيرت الوصفة الخاصة بك أو تعرضك نظارتك للفقْدان، أو السرقة، أو الكسر (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن ذلك بسبب خطأ منك. يجب عليك أن ترسل إلينا إخطاراً تبلغنا فيه بكيفية تعرض نظارتك للفقْدان، أو السرقة، أو الكسر.
 - أجهزة ضعف الإبصار لأولئك الذين يعانون من إعاقة بصرية لا يمكن تصحيحها من خلال النظارات العادية، أو العدسات اللاصقة، أو الطب، أو الجراحة وتؤثر على قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (أي الضمور البقعي المرتبط بالعمر).
 - العدسات اللاصقة الضرورية من الناحية الطبية
- قد يكون اختبار العدسات اللاصقة والعدسات اللاصقة مشمولة بالتغطية في حال تعذر استخدام النظارات بسبب مرض بالعين أو حالة طبية تعترّ بها (أي فقْدان أذن). الحالات الطبية التي تؤهل لاستخدام عدسات لاصقة خاصة تتضمن، على سبيل المثال وليس الحصر، انعدام القرنية، وانعدام العدسة، والقرنية المخروطية.

مزايا النقل للحالات التي ليست ضمن حالات الطوارئ

يحق لك الحصول على النقل الطبي إذا كان لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة، أو الحافلة، أو سيارة الأجرة للوصول إلى مواعيدك. يمكن توفير النقل الطبي للخدمات المشمولة بالتغطية ومواعيد الصيدليات المغطاة من Medi-Cal. إذا كنت بحاجة إلى النقل الطبي، فيمكنك طلب ذلك من خلال التحدث إلى الطبيب أو طبيب الأسنان أو طبيب الأقدام أو موفر رعاية خدمات الصحة العقلية أو اضطراب تعاطي المواد المخدرة. وسيحدد موفر الرعاية الخاصة بك نوع وسيلة النقل الصحيحة لتلبية احتياجاتك. إذا وجدت أنك تحتاج إلى خدمات النقل الطبي، فسيصف الطبيب لك ذلك من خلال ملء نموذج وتقديمه إلى Blue Shield Promise. وبمجرد صدور الموافقة، تسري الموافقة لمدة 12 شهر واحد بناءً على الحاجة الطبية. بالإضافة إلى ذلك، ليس هناك حد أقصى لعدد مرات النقل التي يمكن أن تحصل عليها. ينبغي لطبيبك إعادة تقييم حالتك الطبية من حيث النقل الطبي وإعادة الموافقة كل 12 شهراً.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

تتمثل خدمات النقل الطبي في النقل بسيارة إسعاف أو عربة مُجهزة بحمالة المريض أو كرسي متحرك أو وسيلة نقل جوي. توفر Blue Shield Promise خدمات النقل الطبي الأقل تكلفة لتلبية احتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى ما يقلك إلى موعدك. هذا يعني، على سبيل المثال، إذا توافرت لديك القدرة الجسدية أو الطبية على الانتقال بواسطة عربة مجهزة بكرسي، فلن تدفع Blue Shield Promise تكاليف سيارة الإسعاف. يحق لك فقط النقل الجوي إذا كانت حالتك الطبية لا تسمح بالنقل البري.

يجب استخدام النقل الطبي في الحالات التالية:

- الحاجة الجسدية أو الطبية المقررة بتصريح مكتوب من أحد الأطباء أو موفر رعاية آخر، لعدم مقدرتك الجسدية أو الطبية على استخدام حافلة أو سيارة أجرة أو سيارة مغلقة للوصول إلى موعدك.
- حاجتك إلى مساعدة من السائق ذهابًا وإيابًا إلى مكان إقامتك أو سيارتك أو مكان العلاج، بسبب إعاقة جسدية أو عقلية.

لطلب خدمات النقل الطبي التي وصفها طبيبك لمواعيدك غير الطارئة (الروتينية)، يُرجى الاتصال بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 على الأقل قبل يوم عمل واحد (1) (من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك. للحصول على مواعيد عاجلة، يُرجى الاتصال في أقرب وقت ممكن. ويُرجى أن يكون بحوزتك بطاقة هوية العضو الخاصة بك عند الاتصال.

حدود النقل الطبي: توفر Blue Shield Promise النقل الطبي الأقل تكلفة بما يلبي احتياجاتك الطبية إلى أقرب موفر رعاية من منزلك حيث يتوفر تحديد الموعد. لن يتم توفير النقل الطبي إذا كانت الخدمة غير مُغطاة من قبل برنامج Medi-Cal، وإذا كان الموعد من الأنواع التي تغطيها Medi-Cal ولا تغطيها الخطة الصحية، فستساعدك Blue Shield Promise في جدولة عملية نقلك. تُدرج قائمة الخدمات الخاضعة للتغطية في كتيب الأعضاء هذا. لا يُعد النقل مشمولاً بالتغطية خارج الشبكة أو منطقة الخدمة ما لم يصدر تصريح مسبق بذلك من قبل Blue Shield Promise. لمزيد من المعلومات أو للحصول على خدمات النقل الطبي، يُرجى الاتصال بـ Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

التكلفة التي يتحملها العضو: لا يتحمل العضو أي تكلفة عندما ترتب خطة Blue Shield Promise لاستخدام وسائل النقل.

كيفية الحصول على النقل غير الطبي

تتضمن المزايا الخاصة بك الحصول على نقل إلى مواعيدك عندما يكون الموعد مشمولاً بتغطية برنامج Medi-Cal ولا يمكنك الوصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على وسيلة نقل مجانًا، عند تجربتك جميع الوسائل الأخرى للنقل عند:

- السفر ذهابًا وإيابًا إلى أحد المواعيد المتعلقة بخدمة خاصة بـ Medi-Cal معتمدة من قبل موفر الرعاية الخاص بك؛ أو
- الحصول على الوصفات والمستلزمات الطبية

تتيح لك خطة Blue Shield Promise استخدام سيارة أو سيارة أجرة أو حافلة أو وسيلة أخرى عامة/خاصة يمكنك من خلالها الوصول إلى موعدك الطبي لتلقي الخدمات المُغطاة من قبل Medi-Cal. ستغطي Blue Shield Promise نوع خدمات النقل غير الطبي الأقل تكلفة التي تلي احتياجاتك الطبية. في بعض الأحيان، يمكن لـ Blue Shield Promise

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



أن تقدم تعويضًا عن خدمات النقل في مركبة خاصة من ترتيبك. يجب أن توافق Blue Shield Promise على ذلك قبل أن تحصل على خدمة النقل، ويجب عليك إبلاغنا بسبب عدم استطاعتك الحصول على خدمة النقل بالأساليب الأخرى، مثل الحافلة. يمكنك إبلاغنا بذلك عن طريق الاتصال بنا هاتفياً، أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني، أو بشكل شخصي. لا يمكنك القيادة بنفسك ويتم تعويضك.

يتطلب التعويض بحسب المسافات المقطوعة توفر جميع الشروط التالية:

- وجود رخصة القيادة الخاصة بالسائق.
- تسجيل مركبة السائق.
- وجود ما يثبت التأمين على السيارة التي يقودها السائق.

لطلب خدمات النقل المُصرَّح بها، اتصل بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 على الأقل قبل يوم عمل واحد (1) (من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك أو اتصل في أقرب وقت ممكن إن كان لديك موعد طارئ، ويُرجى أن يكون بحوزتك بطاقة هوية العضو الخاصة بك عند الاتصال.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بعيادة الصحة الهندية المحلية الخاصة بهم لطلب خدمات النقل غير الطبي.

حدود النقل غير الطبي: توفر Blue Shield Promise النقل غير الطبي الأقل تكلفة بما يلبي احتياجاتك الطبية إلى أقرب موفر رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد، لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو طلب السداد لهم مباشرةً.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556

لا تنطبق خدمات النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- إذا كانت سيارة الإسعاف أو سيارة طبية مجهزة أو سيارة للكراسي المتحركة أو شكل آخر من أشكال النقل الطبي يمثل ضرورة طبية للحصول على خدمة خاضعة للتغطية بموجب برنامج Medi-Cal.
- احتياجك إلى مساعدة السائق ذهابًا وإيابًا إلى مكان إقامتك أو عربتك أو مكان علاجك بسبب حالة جسدية أو عقلية.
- إذا كنت على كرسي متحرك وغير قادر على الحركة داخل المركبة وخارجها دون الحاجة إلى تلقي مساعدة من السائق.
- الخدمة غير مُغطاة من قبل برنامج Medi-Cal.

التكلفة التي يتحملها العضو: لا يتحمل العضو أي تكلفة عندما ترتب خطة Blue Shield Promise لاستخدام وسائل النقل غير الطبي.

نفقات السفر: وفي حالات معينة، قد تغطي Blue Shield Promise نفقات السفر مثل الوجبات والإقامة بالفندق والنفقات الأخرى ذات الصلة إذا كان عليك السفر بموعد طبيب غير متوفر في بلدك. يمكن أيضًا أن تشمل التغطية هذه نفقات المرافق المصاحب والمتبرع لعملية زراعة الأعضاء الكبرى إن وجد. يجب عليك طلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال برعاية عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

خدمات الأسنان

يستخدم برنامج الرعاية المُدارة من Medi-Cal Dental خطط الرعاية المُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة بك.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



لمعرفة المزيد، يُرجى زيارة خيارات الرعاية الصحية على الموقع الإلكتروني <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. يمكنك البقاء في تلقي خدمة طب الأسنان مجاناً أو يمكنك اختيار رعاية الأسنان المدارة. لاختيار خطة طب الأسنان الخاصة بك أو تغييرها، يُرجى الاتصال بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263.

يتم توفير خدمات طب الأسنان لـ Medi-Cal الخاصة بك من خلال برنامج رعاية الأسنان المدارة من Medi-Cal. للمساعدة في العثور على طبيب أسنان أو للحصول على خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

يغطي برنامج أسنان Medi-Cal بعض خدمات الأسنان والتي تشمل ما يلي:

- تشخيص صحة الأسنان ووقايتها
- (مثل: الفحص والأشعة السينية وتنظيف الأسنان)
- علاج الجذور (للأسنان الأمامية/الخلفية)
- التيجان (التجميلية/المعملية)
- تلقيح وكشط الجذر
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- الفلوريد الموضعي
- خدمات الطوارئ لتسكين الألم
- خلع الأسنان
- الحشوات

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، اتصل ببرنامج أسنان Medi-Cal على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). كما يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج أسنان Medi-Cal من خلال الرابط <https://www.dental.dhcs.ca.gov> أو <https://smilecalifornia.org/>.

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات طب الأسنان، وكنت مسجلاً في خطة رعاية الأسنان المدارة، فاتصل بخطة رعاية الأسنان المدارة المخصصة لك.

مزايا وبرامج أخرى مشمولة بالتغطية بموجب Blue Shield Promise

خدمات الرعاية وعمليات الدعم طويلة الأجل

تغطي خطة Blue Shield Promise مزايا خدمات الرعاية طويلة الأجل للأعضاء المؤهلين:

- خدمات مراكز الرعاية طويلة الأجل كما تصرح بها Blue Shield Promise
- خدمات مراكز التمريض المهنية كما تصرح بها Blue Shield Promise
- الخدمات المنزلية والمجتمعية كما تصرح بها Blue Shield Promise
- الخدمات المجتمعية للكبار (Community Based Adult Services, CBAS)
- خدمات الدعم بالمنزل (In-home Supportive Services, IHSS)
- مراكز الرعاية المتوسطة كما تصرح بها Blue Shield Promise

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، ستأكد Blue Shield Promise من إقامتك في مركز للرعاية صحية يوفر لك أقصى درجات الرعاية المناسبة لاحتياجاتك الطبية.

إذا كانت لديك أي استفسارات بشأن خدمات الرعاية طويلة الأجل، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

إدارة الرعاية الأساسية

ستساعد Blue Shield Promise في تنسيق وإدارة احتياجات وخدمات الرعاية الصحية الخاصة بك مجانًا. ستتنسق Blue Shield Promise خدمات رعايتك الصحية للتأكد من أنك تتلقى جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، بما في ذلك الأدوية المقررة بوصفات طبية وخدمات رعاية الصحة السلوكية، حتى تلك الخدمات المشمولة بالتغطية في برنامج آخر وليست من خدمات Blue Shield Promise. يتضمن ذلك تنسيق الرعاية عبر المرافق، مثل ما إذا كنت بحاجة إلى دخول المستشفى وتم خروجك من المستشفى إلى منزلك أو إلى مركز التمريض المتخصص.

إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك أو صحة طفلك، يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

إدارة الرعاية المعززة

تغطي Blue Shield Promise إدارة الرعاية المعززة (Enhanced Care Management, ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات شديدة التعقيد. تُعد ECM ميزة توفر خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها للبقاء بصحة جيدة، فهي تنسق الرعاية التي تحصل عليها من أطباء مختلفين. تساعدك ECM على تنسيق الرعاية الصحية الأولية، ورعاية الحالات الحادة، وخدمات الصحة السلوكية، والخدمات التطويرية، وخدمات صحة الفم، والخدمات والمساعدات طويلة الأجل (Long-Term Services and Supports, LTSS) على نطاق المجتمع، والإحالات إلى موارد مجتمعية متوفرة.

إذا كنت مؤهلاً، يمكن الاتصال بك بشأن خدمات ECM. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Blue Shield Promise لمعرفة ما إذا كان يمكن أن تتلقى ECM وتوقيت ذلك. أو تحدث إلى موفر الرعاية الصحية الخاص بك أو من يمكنه معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لـ ECM وتوقيت وكيفية حصولك عليها.

الخدمات التي تغطيها ECM

إذا كنت مؤهلاً لـ ECM، سيكون لديك فريق الرعاية الخاص بك، بما في ذلك مدير الرعاية الرئيسي. سيتحدث هذا الشخص إليك وإلى أطباءك، والأخصائيين، والصيدلة، ومديري الحالة، وموفري الخدمات الاجتماعية لك وآخرين للتأكد من أن الجميع يعمل معًا لكي تحصل على الرعاية التي تحتاج إليها. يمكن لمدير الرعاية الرئيسي أيضًا مساعدتك في العثور على خدمات أخرى وطلبها في نطاق مجتمعك. تتضمن ECM:

- التوعية والمشاركة
- التقييم الشامل وإدارة الحالة
- تنسيق الرعاية المعزز
- تحسين الصحة
- رعاية انتقالية شاملة

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



- خدمات دعم العضو والأسرة
- التنسيق والإحالة إلى المساعدات المجتمعية والاجتماعية

لمعرفة ما إذا كانت ECM مناسبة لك، تحدث إلى ممثل Blue Shield Promise أو موفر الرعاية الصحية الخاص بك.

التكلفة التي يتحملها العضو

لا يتحمل العضو أي تكاليف نظير الحصول على خدمات ECM.

الدعم المجتمعي

قد يكون الدعم المجتمعي متوفرًا بموجب خطة الرعاية الفردية الخاصة بك. يُعد الدعم المجتمعي عبارة عن خدمات بديلة مناسبة طبيًا وفاعلة من حيث التكلفة أو ترتيبات لأولئك المشمولين بتغطية خطة Medi-Cal State Plan. تُعد هذه الخدمات اختيارية للأعضاء فيما يتعلق بالحصول عليها. إذا كنت مؤهلًا، قد تساعدك هذه الخدمات في الحياة بشكل أكثر استقلالية. لا تحل هذه الخدمات محل المزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal. قد يتضمن الدعم المجتمعي المساعدة في العثور على مسكن أو الاحتفاظ به، أو الوجبات الموصى بها طبيًا، أو أي مساعدة أخرى لك أو لموفر الرعاية الخاص بك على سبيل المثال.

يوفر الدعم المجتمعي الذي تقدمه Blue Shield Promise ما يلي:

- خدمات الإسكان والانتقال
- ودائع الإسكان
- خدمات استئجار المنازل واستمراريته
- الإسكان قصير الأجل بعد الإقامة في المستشفى
- رعاية التعافي (الراحة الطبية)
- خدمات الراحة
- برامج التأهيل اليومي
- انتقال مركز التمريض/التحويل إلى مرافق الرعاية الدائمة، مثل مراكز الرعاية التي توفر الإقامة للكبار والبالغين (Residential Care) (Facilities for Elderly, RCFE)
- ومراكز الإقامة للبالغين (Adult Residential Facilities, ARF).
- خدمات الانتقال المجتمعي/انتقال مركز التمريض إلى المنزل
- الرعاية الشخصية (إلى جانب الخدمات والمساعدات في المنزل) وخدمات التدبير المنزلي
- وسائل تكييف الإمكانات البيئية (التعديلات المنزلية)
- الوجبات/الوجبات المخصصة طبيًا
- المراكز الواقعية
- دواء الربو

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في معرفة الدعم المجتمعي الذي قد يتوفر لك، اتصل على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711) أو اتصل بموفر الرعاية الصحية الخاص بك.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

عمليات زراعة الأعضاء الكبرى

عمليات زراعة الأعضاء للأطفال دون 21 عامًا

ينص قانون الولاية على أن يُحال الأطفال الذين يحتاجون إلى عملية زراعة أعضاء إلى برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً لـ CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً لـ CCS، سيغطي CCS تكاليف عملية زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة. إذا كان الطفل غير مؤهل لـ CCS، فستحيل Blue Shield Promise الطفل إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل من أجل التقييم. إذا أكد مركز زراعة الأعضاء أن زراعة العضو مطلوبة وآمنة، ستغطي Blue Shield Promise عملية زراعة العضو والخدمات ذات الصلة.

عمليات زراعة الأعضاء للبالغين الذين عمرهم 21 عامًا وأكثر

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى عملية زراعة أعضاء كبرى، فستحيلك Blue Shield Promise إلى مركز زراعة أعضاء مؤهل من أجل التقييم. إذا أكد مركز زراعة الأعضاء أن زراعة العضو مطلوبة وآمنة فيما يتعلق بحالتك الطبية، ستغطي Blue Shield Promise عملية زراعة العضو والخدمات الأخرى ذات الصلة.

فيما يلي عمليات زراعة الأعضاء الكبرى التي تغطيها Blue Shield Promise، وهي تتضمن، على سبيل المثال وليس الحصر، ما يلي:

- نخاع العظمي
- الكبد
- القلب
- الكبد/الأمعاء الدقيقة
- القلب/الرئة
- الرئة
- الكلى
- البنكرياس
- الكلى/البنكرياس
- الأمعاء الدقيقة

برامج وخدمات أخرى بموجب Medi-Cal

خدمات أخرى تستطيع الحصول عليها من قبل خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS) أو برامج Medi-Cal الأخرى

في بعض الأحيان، لا تغطي خطة Blue Shield Promise الخدمات، ومع ذلك يمكنك الحصول عليها من خلال خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS) أو برامج Medi-Cal الأخرى. ستتنسق Blue Shield Promise مع البرامج الأخرى للتأكد من أنك تتلقى جميع الخدمات الضرورية من الناحية الطبية، حتى تلك الخدمات المشمولة بالتغطية في برنامج آخر وليست من خدمات Blue Shield Promise. يسرد هذا القسم بعض من هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، برجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

الأدوية المقررة بوصفة طبية لمرضى العيادات الخارجية

الأدوية المقررة بوصفة طبية من خلال Medi-Cal Rx

تُعد الأدوية المقررة بوصفة طبية من خلال الصيدلية مشمولة بالتغطية بموجب Medi-Cal Rx، وهو من برامج خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS). قد تكون بعض الأدوية التي يتيحها موفر الرعاية في مركز طبي أو عيادة مشمولة بالتغطية بموجب Blue Shield Promise. يمكن أن يصف لك موفر الرعاية الخاص بك الأدوية المدرجة في قائمة الأدوية المتعاقد عليها لدى خطة Medi-Cal Rx.

في بعض الأحيان، قد يكون الدواء مطلوبًا وليس على قائمة الأدوية المتعاقد عليها. ينبغي الموافقة على هذه الأدوية قبل إمكانية صرفها في الصيدلية. ستتولى Medi-Cal Rx مراجعة هذه الطلبات والبت فيها في غضون 24 ساعة.

- قد يوفر لك صيدلي في صيدلية العيادة الخارجية رعاية الطوارئ لمدة 72 ساعة إذا اعتقدوا أنك بحاجة إليها. ستدفع Medi-Cal Rx مقابل صرفية الأدوية في حالات الطوارئ التي تصرفها صيدلية العيادة الخارجية.
- قد ترفض Medi-Cal Rx طلب في غير حالات الطوارئ. إذا كان ذلك قرارهم، سيرسلون إليك خطابًا يبين الأسباب. سيخبرونك بالخيارات التي لديك. راجع القسم "الشكاوى" في الفصل 6 "الإبلاغ عن المشكلات وحلها" لمزيد من المعلومات.

لمعرفة ما إذا كان الدواء على قائمة الأدوية المتعاقد عليها أو للحصول على نسخة من قائمة العقاقير المتعاقد عليها، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الزر 7 أو 711) أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لـ Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الصيدليات

يتعين عليك، إذا كنت تقوم بصرف أو إعادة صرف وصفة طبية، الحصول على أدويةك الموصوفة طبيًا من الصيدلية التي تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل لدى برنامج Medi-Cal Rx في دليل الصيدليات الخاص بـ Medi-Cal Rx من خلال زيارة الموقع الإلكتروني <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. كما يمكنك العثور على صيدلية بالقرب منك أو صيدلية يمكنها إرسال أدويةك المقررة بوصفة طبية عبر البريد إليك من خلال الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الزر 7 أو 711).

بمجرد اختيار صيدلية، احضر الوصفة الطبية الخاصة بك إلى الصيدلية، ويمكن أن يرسلها موفر الرعاية أيضًا إلى الصيدلية نيابة عنك. زود الصيدلية بالوصفة الطبية الخاصة بك إلى جانب بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC) الخاصة بك. تأكد من أن الصيدلية على دراية بجميع الأدوية الأخرى التي تتناولها باستمرار وحالات الحساسية التي تعاني منها. إذا كانت لديك أي استفسارات حول وصفتك الطبية، احرص على طرحها على الصيدلي.

يجوز للأعضاء أيضًا تلقي خدمات النقل من Blue Shield Promise للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد عن خدمات النقل، راجع "مزايا النقل لحالات التي ليست من حالات الطوارئ" في هذا الكتيب.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خدمة الصحة العقلية المتخصصة

يتم توفير بعض خدمات الصحة العقلية من خلال خطط صحة عقلية بالمقاطعة بدلاً من Blue Shield Promise. تتضمن هذه خدمات الصحة العقلية المتخصصة (Specialty Mental Health Services, SMHS) لأعضاء برنامج Medi-Cal الذين يستوفون المعايير الخاصة بـ SMHS. وقد تتضمن SMHS الخدمات التالية للمرضى بالعيادات الخارجية وداخل المستشفى:

خدمات العيادات الخارجية:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات العلاج اليومي المكثف
- خدمات إعادة التأهيل اليومية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات إدارة الحالات المستهدفة
- خدمات السلوكيات العلاجية (تخضع للتغطية بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون أقل من 21 عامًا)
- تنسيق الرعاية المكثفة (Intensive Care Coordination, ICC) (يخضع للتغطية بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون أقل من 21 عامًا)
- الخدمات المنزلية المكثفة (Intensive Home-Based Services, IHBS) (تخضع للتغطية بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون أقل من 21 عامًا)
- رعاية التبني العلاجية (Therapeutic Foster Care, TFC) (تخضع للتغطية بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون أقل من 21 عامًا)

خدمات الإقامة في المستشفى:

- خدمات العلاج في العيادات الداخلية للبالغين
- خدمات العلاج في العيادات الداخلية للأزمات

خدمات العيادات الداخلية:

- خدمات الأمراض النفسية الحادة بالعيادات الداخلية
- خدمات أخصائي الصحة النفسية بالعيادات الداخلية
- خدمات مراكز الصحة النفسية

لمعرفة المزيد حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة، والتي تقدمها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك. للحصول على جميع أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عن طريق الإنترنت، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. إذا قررت Blue Shield Promise أنك ستحتاج إلى الخدمات الخاصة بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك، فتساعدك Blue Shield Promise على التواصل مع خدمات الخاصة بخطة الصحة العقلية في مقاطعتك.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة

توفر المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة لأعضاء Medi-Cal المستوفون لمعايير هذه الخدمات. يتم إحالة الأعضاء الخاضعين لخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة إلى إدارة مقاطعتهم من أجل العلاج. للعثور على جميع أرقام الهواتف الخاصة بالمقاطعات على الإنترنت، تفضل زيارة الموقع الإلكتروني

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

برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS)

يعد برنامج CSS برنامج تابع لـ Medi-Cal يعالج الأطفال دون سن 21 سنة والذين يعانون بعض الحالات الصحية أو أمراض أو مشاكل صحية مزمنة والذين يستوفون قواعد برنامج CCS. إذا اعتقدت خطة Blue Shield Promise أو PCP الخاص بك أن طفلك يعاني من إحدى الحالات المؤهلة لبرنامج CCS، فستتم إحالته أو إحالتها إلى برنامج CCS الخاص بالمقاطعة لتقييم مدى أهليته.

سيحدد فريق العمل ببرنامج CCS بالمقاطعة ما إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS. لا تقرر Blue Shield Promise الأهلية للحصول على خدمات CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فسيقوم موفرو الرعاية ببرنامج CCS بعلاج طفلك أو طفلكم يعاني إحدى الحالات المؤهلة لبرنامج CCS. وستستمر خطة Blue Shield Promise الخاصة في تغطية أنواع الخدمات التي لا علاقة لها بحالة CCS، مثل الفحوص الطبية واللقاحات وفحوص صحة الأطفال.

لا تغطي خطة Blue Shield Promise الخدمات المقدمة من برنامج CCS. ولكي يغطي برنامج CCS هذه الخدمات، يجب أن يوافق برنامج CCS على موفر الرعاية والخدمات والمعدات.

لا يغطي برنامج CCS جميع الحالات الصحية. يغطي برنامج CCS معظم الحالات الصحية المتعلقة بعجز جسدي أو التي تحتاج إلى علاج بالأدوية أو الجراحة أو إعادة التأهيل (برنامج التأهيل). يغطي برنامج CCS الأطفال الذين يعانون حالات صحية مثل:

- أمراض القلب الخلقية
- أمراض السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- فقر الدم المنجلي
- مشاكل الغدة الدرقية
- الداء السكري
- أمراض خطيرة مزمنة بالكلية
- مرض الكبد
- الأمراض المعوية
- الشفة/الحنك المشقوق
- السنسنة المشقوقة
- فقدان السمع
- إعتام عدسة العين
- الشلل الدماغي
- نوبات التشنج بسبب حالات معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- ضمور العضلات
- الإيدز
- الإصابات الشديدة في الرأس أو الدماغ أو الحبل الشوكي
- الحروق الخطيرة
- التواء الأسنان الشديد



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل زيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

تدفع Medi-Cal نظير خدمات CCS. إذا لم يكن طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات برنامج CCS، فسيستمر في الحصول على الرعاية اللازمة طبيًا من خطة Blue Shield Promise. لمعرفة المزيد بخصوص برنامج CCS، يمكنك زيارة صفحة برنامج CCS على الإنترنت <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. أو اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال خطة Medi-Cal أو برنامج Blue Shield Promise

ثمة بعض الخدمات التي لا تغطيها خطة Blue Shield Promise أو برنامج Medi-Cal، على سبيل المثال لا الحصر ومنها،

- التلقيح الصناعي خارج الجسم
- التلقيح الصناعي خارج الجسم (In Vitro Fertilization, IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، دراسات أو إجراءات العقم لتشخيص أو علاج العقم.
- الحفاظ على الخصوبة
- الخدمات التجريبية
- وسائل التكييف المنزلية
- تعديلات بالمركبات
- جراحات التجميل

قد تغطي Blue Shield Promise خدمة غير مشمولة بميزة إذا تقرر أنها ضرورية من الناحية الطبية. يجب على موفر الرعاية الخاص بك تقديم تصريح مسبق إلى Blue Shield Promise يحتوي على الأسباب وراء لزوم الخدمة غير المغطاة بميزة من الناحية الطبية.

لمعرفة المزيد، برجاء الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

تقييم التكنولوجيات الجديدة والقائمة

تتابع خطة Blue Shield Promise التغييرات والتطورات في مجال الرعاية الصحية عن طريق دراسة علاجات وأدوية وإجراءات وأجهزة جديدة، وهو ما يسمى أيضا بـ "التكنولوجيات الجديدة". تتبع Blue Shield Promise تكنولوجية جديدة للتأكد من حصول الأعضاء على الرعاية الآمنة والفعالة. تراجع Blue Shield Promise التكنولوجيات الجديدة فيما يخص إجراءات الصحة الطبية والعقلية، والمستحضرات الصيدلانية، والأجهزة. يمكن أن يتقدم عضو، أو ممارس، أو منظمة، أو أطباء Blue Shield Promise المراجعين، أو غيرهم من الموظفين بطلبات مراجعة التكنولوجيات الجديدة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

5. الرعاية الجيدة للأطفال والشباب

يُمكن للأعضاء من فئة الأطفال والشباب دون 21 عامًا الحصول على خدمات صحية متخصصة في أسرع وقت ممكن بعد تسجيلهم. يؤكد ذلك أنهم يحصلون على الخدمات الوقائية، والمتعلقة بطب الأسنان، والصحة العقلية، والتطويرية والتخصصية المناسبة. يتناول هذه الفصل هذه الخدمات بالشرح.

خدمات طب الأطفال (الأطفال دون 21 عامًا)

يُعد الأعضاء دون 21 عامًا مشمولين بالتغطية فيما يتعلق بالرعاية المطلوبة. تتضمن القائمة التالية الخدمات التي تشكل ضرورة طبية لعلاج أو تخفيف العيوب وتشخيص الأمراض البدنية أو العقلية. تشمل الخدمات الخاضعة للتغطية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- زيارات فحص صحة الطفل وفحوصات المراهقين (الزيارات المهمة اللازمة للأطفال)
- التطعيمات (جرعات)
- تقييم وعلاج الصحة السلوكية
- تقييم وعلاج الصحة العقلية، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي والجماعي والأسري (تغطي المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة)
- اختبارات المعامل، بما في ذلك فحص تسمم الدم بالرصااص
- التوعية الصحية والوقائية
- الخدمات البصرية
- خدمات الأسنان (تخضع للتغطية بموجب خطة أسنان Medi-Cal)
- خدمات السمع (تخضع للتغطية بموجب CCS فيما يتعلق بالأطفال المؤهلين).
- ستعطي Blue Shield Promise للخدمات للأطفال غير المؤهلين لـ CCS)

يُطلق على هذه الخدمات خدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT). تُعد خدمات EPSDT التي يُنصح بها بموجب إرشادات Bright Futures

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

من جانب أطباء الأطفال لمساعدتك أو لمساعدة طفلك على البقاء بصحة جيدة مشمولة بالتغطية دون أن تتحمل أي تكلفة.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

فحوصات صحة الطفل والرعاية الوقائية

تتضمن الرعاية الوقائية فحوصات الصحة المنتظمة، والفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشكلات مبكرًا، وخدمات الاستشارات للكشف عن الأمراض، أو العلل، أو الحالات الطبية قبل أن تتسبب في مشكلات. تساعد الفحوصات المنتظمة طبيبك أو طبيب طفلك في البحث عن أي مشكلات. يمكن أن تتضمن المشكلات مشكلات طبية، وتعلق بالأسنان، وذات علاقة بالرؤية، وبالسَّمع، وبالصحة العقلية، وأي اضطرابات تتعلق باستخدام المواد المخدرة (العقاقير). تغطي Blue Shield Promise الفحوصات للكشف عن المشكلات (التي تشمل تحديد مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت عند الحاجة حتى لو لم يكن ذلك أثناء فحصك أو فحص طفلك المنتظم.

تشمل الرعاية الوقائية أيضًا تطعيمات تحتاج إليها أنت أو طفلك. يتعين على Blue Shield Promise التأكد من حصول جميع الأطفال المسجلين على التطعيمات المطلوبة في وقت أي زيارة للرعاية الصحية. تتاح خدمات الرعاية الوقائية والفحوصات مجانًا وبدون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

ينبغي أن يخضع طفلك للفحوصات في هذه الأعمار:

- 2-4 يومًا بعد الولادة
- 1 شهر
- 2 شهر
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهر
- 15 شهر
- 18 شهر
- 24 شهر
- 30 شهر
- مرة واحدة في العام من عمر 3 أعوام إلى 20 عامًا

تتضمن فحوصات صحة الطفل ما يلي:

- تاريخ كامل وفحص بدني من الرأس إلى القدم.
- جرعات تطعيم مناسبة للعمر (تتبع كاليفورنيا الجدول الدوري Bright Futures وفقًا للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- اختبارات المعامل، بما في ذلك فحص تسمم الدم بالرصاص
- التوعية الصحية
- فحص البصر والسمع
- فحص الصحة الفموية
- تقييم الصحة السلوكية

قد تتوفر الرعاية التي يمكنها العلاج أو المساعدة عند اكتشاف أي مشكلة متعلقة بالصحة الجسدية أو العقلية أثناء الفحص والاختبار. إن كانت الرعاية ضرورة طبية وكانت Blue Shield Promise مسؤولة عن دفع تكاليف هذه الرعاية، فإن Blue Shield Promise تقدم تغطية الرعاية بدون تكلفة عليك. وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

- الطبيب والممرض الممارس ورعاية المستشفى
- التطعيمات للحفاظ على صحتك
- العلاج الطبيعي وعلاج النطق/اللغة والعلاج المهني

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

- الخدمات الصحية المنزلية والتي قد تتمثل في المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية
- علاج مشكلات البصر، بما في ذلك النظارات
- علاج مشكلات السمع، بما في ذلك أجهزة السمع، عندما لا تكون مشمولة بالتغطية CCS.
- العلاج الصحي السلوكي لاضطرابات طيف التوحد وإعاقات النمو
- إدارة الحالة والتوعية الصحية
- الجراحة الترميمية وهي جراحة لتصحيح أو إصلاح الهيئة غير الطبيعية للجسم والنتيجة عن العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو صدمات أو عدوى أو أورام أو أمراض لتحسين وظيفة أو خلق مظهر

فحص تسمم الدم بالرصاص

ينبغي أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Blue Shield Promise لفحص تسمم الدم بالرصاص في فترة 12 أو 24 شهرًا أو بين عمر 36 و72 شهرًا إذا لم يخضعوا لاختبار قبل ذلك.

المساعدة في حصول الأطفال والشباب على خدمات الرعاية الجيدة

ستساعد Blue Shield Promise الأعضاء دون 21 عامًا وأسرهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها. يمكن لمنسق الرعاية التابع لـ Blue Shield Promise القيام بما يلي:

- إبلاغك بالخدمات المتاحة
- المساعدة في العثور على موفري رعاية تابعين للشبكة أو موفري رعاية غير تابعين للشبكة، عند اللزوم
- المساعدة في تحديد المواعيد
- الترتيب للنقل الطبي حتى يتسنى للأطفال الوصول إلى المواعيد الخاصة بهم
- المساعدة في تنسيق الرعاية فيما يتعلق بالخدمات التي تتوفر من خلال خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS)، مثل:
 - العلاج وخدمات إعادة التأهيل للصحة العقلية واضطرابات استخدام المواد المخدرة
 - علاج مشكلات الأسنان والذي يشمل تقويم الأسنان

خدمات أخرى تستطيع الحصول عليها من خدمات Medi-Cal

مدفوعة الرسوم (FFS) أو برامج Medi-Cal الأخرى

فحوصات الأسنان

الحفاظ على نظافة اللثة لدى طفلك من خلال مسح اللثة برفق باستخدام منشفة كل يوم. عندما يبلغ الطفل عمر أربعة إلى ستة شهور، سيبدأ "التسنين" مع بداية أسنان الطفل في الظهور. ويجب عليك تحديد موعد لزيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان بمجرد ظهور سنه الأول أو مع بلوغه عامه الأول، أيهما أقرب.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

تُعد الخدمات التالية ضمن خدمات الأسنان مجانية أو مخفضة التكلفة:

الأطفال الذين عمرهم من 1 إلى 4 عام

- زيارة طفلك الأولى لطبيب الأسنان
- فحص أسنان طفلك للمرة الأولى
- فحوصات الأسنان (كل 6 شهور؛ كل 3 شهور من الولادة حتى عمر 3 أعوام)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 شهور)
- الطلاء بالفلوريد (كل 6 شهور)
- الحشوات
- خلع الأسنان
- خدمات الطوارئ
- خدمات العيادات الخارجية
- *تسكين الألم (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال الذين عمرهم من 5 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 شهور)
- الأشعة السينية
- الطلاء بالفلوريد (كل 6 شهور)
- تنظيف الأسنان (كل 6 شهور)
- مواد ختام الرحي
- الحشوات
- قنوات الجذور
- خدمات الطوارئ
- خدمات العيادات الخارجية
- *تسكين الألم (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال الذين عمرهم من 13 إلى 20 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 شهور)
- الأشعة السينية
- الطلاء بالفلوريد (كل 6 شهور)
- تنظيف الأسنان (كل 6 شهور)
- تقويم الأسنان (مشابك) للمؤهلين لذلك
- الحشوات
- التيجان
- قنوات الجذور
- خلع الأسنان
- خدمات الطوارئ
- خدمات العيادات الخارجية
- تسكين الألم (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

* يتم اللجوء إلى تسكين الألم والتخدير العام عند بوثق السبب الذي يجعل من التخدير الموضعي غير مناسب أو يمنع استخدامه، ومصرح بمعالجة الأسنان مصرح مسبقًا أو لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

موانع الاستخدام، تشمل على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- الحالة الجسدية أو السلوكية أو التنموية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات موفر الرعاية لإجراء العلاج.
- الإجراءات الترميمية أو الجراحية الكبرى
- الطفل غير المتعاون



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

▪ عدوى حادة في مكان الحقن

▪ فشل التخدير الموضعي من التحكم في الألم

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد حول خدمات الأسنان، اتصل ببرنامج أسنان Medi-Cal على الرقم 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711). كما يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج أسنان Medi-Cal من خلال الرابط <https://smilecalifornia.org>.

خدمات الإحالة الإضافية فيما يتعلق بالتوعية الوقائية

إذا انتابك القلق من أن طفلك يعاني من أوقات صعبة عند المشاركة في المدرسة والتعلم بها، تحدث إلى طبيب الرعاية الصحية الأولية لطفلك، أو معلميه، أو المديرين بالمدرسة. بالإضافة إلى المزايا الطبية الخاصة بك المشمولة بتغطية Blue Shield Promise، هناك خدمات يجب على المدرسة توفيرها لمساعدة طفلك في التعلم وعدم تراجع مستواه. تتضمن أمثلة للخدمات الوارد تقديمها لمساعدة طفلك على التعلم ما يلي:

- خدمات التخاطب واللغة
- خدمات الطب النفسي
- العلاج الطبيعي
- العلاج المهني
- التقنية المساعدة
- خدمات الأخصائي الاجتماعي
- خدمات الاستشارات
- خدمات التمريض المدرسي
- النقل إلى المدرسة ومنها

لا تتوفر هذه الخدمات أو يُدفع مقابلها من قِبل وزارة التعليم بكاليفورنيا. إلى جانب أطباء طفلك ومعلميه، يمكنك عمل خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك على النحو الأمثل.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- يتم تقديم شكاوى (أو تظلم) إذا واجهتك مشكلة مع Blue Shield Promise أو أحد موفري الخدمة أو الرعاية الصحية أو العلاج الذي تلقينته من موفر الخدمة
- يتم تقديم طعن عندما لا توافق على القرار الذي اتخذته Blue Shield Promise بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها

لديك الحق في تقديم الطعون والتظلمات في خطة Blue Shield Promise لإطلاعنا على مشكلتك. ولا يمنحك هذا عن أي حق من حقوقك وتعويضاتك القانونية، حيث لن تعاملك Blue Shield Promise على نحو مختلف ولن تتأثر منك لتذمرنا. من أجل إبلاغنا على مشكلتك سيساعدنا في تحسين الرعاية للأعضاء كافة.

يجب عليك التواصل دائماً مع Blue Shield Promise أو لإعلامنا بمشكلتك. اتصل بنا من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 6 مساءً بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal). أخبرنا بمشكلتك.

إذا لم يتم البت في تظلمك أو الطعن الذي تقدمت به بعد مرور 30 يوماً، أو شعرت بعدم الرضا بالنتيجة، فيمكنك الاتصال بإدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC) بولاية كاليفورنيا وتطلب مراجعة شكاوك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة. يُمكنك الاتصال بـ DMHC على الرقم 1-888-466-2219 (1-877-688-9891 TTY أو 711) أو زيارة الموقع الإلكتروني لـ DMHC للمزيد من المعلومات: <https://www.dmhc.ca.gov>.

كما يمكن أن يساعدك مكتب الشكاوى والتظلمات للرعاية المدارة من Medi-Cal التابع لـ DHCS، حيث يمكنهم مساعدتك إذا واجهتك مشاكل في الانضمام إلى خطة صحية أو تغييرها أو مغادرتها، كما يمكنهم المساعدة إذا انتقلت إلى مكان آخر وواجهتك صعوبة في نقل خدمات Medi-Cal إلى مقاطعتك الجديدة. يمكنك الاتصال بمكتب الشكاوى والتظلمات من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً على الرقم 1-888-452-8609.

يمكنك أيضاً تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في مقاطعتك حول أهليتك لبرنامج Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يمكنك تقديم التظلم إليه، فاتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة حول التأمين الصحي الإضافي الخاص بك، يُرجى الاتصال على Medi-Cal من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

الشكاوى

يتم تقديم الشكاوى (أو التظلم) عندما تواجهك مشكلة ما أو عندما تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Blue Shield Promise أو أحد موفري الخدمة. لا توجد مهلة زمنية لتقديم شكاوى، ويمكنك التقدم بشكاوى في خطة Blue Shield Promise في أي وقت عبر الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت.

- **عن طريق الهاتف:** اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، ثم قدم رقم معرفّ عضويتك في الخطة الصحية واسمك وسبب شكواك.
 - **عن طريق البريد:** اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 واطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، قم بملئه. وتأكد من إدراج اسمك ورقم معرفّ عضويتك في خطة الرعاية الصحية وسبب الشكاوى المقدمة منك. وأخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.
- أرسل النموذج إلى:

Blue Shield Promise Health Plan
Appeals and Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

تتوفر في عيادة الطبيب الخاص بك نماذج طلب شكاوى.

- **عبر الإنترنت:** يمكنك زيارة موقع Blue Shield Promise الإلكتروني. انتقل إلى blueshieldca.com/promise/medi-cal.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم شكواك، يمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

في غضون 5 أيام تقويمية من استلام الطعن الخاص بك، سنرسل لك خطابًا يُعلمك بأننا تسلمنا الطعن. وفي غضون 30 يومًا، سنرسل إليك خطابًا آخر يخبرك بالحل الذي توصلنا له بشأن مشكلتك. إذا اتصلت بـ Blue Shield Promise بشأن التظلم الذي لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو قيد الدراسة، ولم يتم البت في تظلمك بنهاية يوم العمل التالي، قد لا تتلقى خطاب.

إذا كانت لديك مشكلة عاجلة تتعلق بحالة صحية خطيرة، فسنبدأ بإجراء مراجعة عاجلة (سريعة) وسنتوصل لقرارنا في غضون 72 ساعة. للاستفسار عن المراجعة العاجلة، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. وفي غضون 72 ساعة من تسلم الشكاوى الخاصة بك، سنتخذ قرارًا بشأن كيفية معالجة الشكاوى وما إذا كنا سنسجل النظر في شكواك. وإذا قررنا عدم تعجيل النظر في شكواك، سنبلغك بأننا قررنا البت في شكواك في غضون 30 يومًا. ويمكنك الاتصال مباشرةً بـ DMHC لأي سبب من الأسباب، بما في ذلك إذا ما كنت تعتقد أن مشكلتك مؤهلة للحصول على مراجعة عاجلة، أو أن Blue Shield Promise لم ترد عليك في غضون 72 ساعة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

لا تخضع الشكاوى المتعلقة بمزايا صيدليات Medi-Cal Rx لإجراءات الشكاوى الخاصة بـ Blue Shield Promise وليست مؤهلة لإجراء المراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء تقديم الشكاوى بشأن مزايا صيدليات Medi-Cal Rx من خلال الاتصال على الرقم 800-977-2273 (TTY 800-977-2273) واضغط على الزر 7 أو 711) أو اذهب إلى الرابط التالي <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. برغم ذلك، قد تكون الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx مؤهلة لإجراء مراجعة طبية مستقلة. رقم الهاتف المجاني الخاص بـ DMHC هو 1-888-466-2219 وخط اتصال TTY هو 1-877-688-9891. يمكنك الحصول على مراجعة طبية مستقلة/نموذج شكوى والتعليمات عبر الإنترنت من على الموقع الإلكتروني الخاص بـ DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

الطعن

يختلف الطعن عن الشكاوى، فالطعن هو تقديم طلب إلينا لمراجعة قرار اتخذناه بشأن خدمتك (خدماتك) وتغييره. إذا أرسلنا إليك خطاب بالإجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض خدمة (خدمات) أو نؤجلها أو نغيرها أو ننهينا وكنت لا توافق على قرارنا، فبإمكانك أن تطلب منا تقديم طعن. يمكن لـ PCP الخاص بك أن يطلب منا تقديم طعن نيابة عنك بعد الحصول على إذن كتابي منك.

يتعين عليك طلب تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ استلامك NOA منا. إذا قررنا رفض خدمتك (خدماتك) التي تحصل عليها الآن، أو تعليقها، أو إيقافها، يمكنك الاستمرار في الحصول على تلك الخدمة (الخدمات) عندما تنتظر البت في طعنك. ويُطلق على ذلك تعليق المساعدات المدفوعة. من أجل الحصول على تعليق المساعدات المدفوعة، يجب عليك أن تطلب تقديم طعن في غضون 10 أيام من تاريخ NOA أو قبل التاريخ الذي أبلغناك فيه بأن خدمتك (خدماتك) ستتوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب الطعن في ظل هذه الظروف، سوف تستمر الخدمة (الخدمات).

يمكنك تقديم الطعن عن طريق الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت:

- **عن طريق الهاتف:** يمكنك التواصل مع Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 6 مساءً، ثم قدم رقم معرف عضويتك في الخطة الصحية واسمك وسبب شكواك.
 - **عن طريق البريد:** اتصل بـ Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 واطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، قم بملئه. وتأكد من إدراج اسمك ورقم معرف عضويتك في خطة الرعاية الصحية والخدمة التي تقدم الطعن بشأنها.
- أرسل النموذج إلى:

Blue Shield Promise Health Plan
Appeals and Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

تتوفر في عيادة الطبيب الخاص بك نماذج الطعن.

- عبر الإنترنت: يمكنك زيارة موقع Blue Shield Promise الإلكتروني. انتقل إلى blueshieldca.com/promise/medi-cal.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في طلب تقديم طعن أو فيما يتعلق بتعليق المساعدات المدفوعة، يمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711).

في غضون 5 أيام من استلام الطعن الخاص بك، سنرسل إليك خطابًا يُعلمك بأننا تسلمنا الطعن. في غضون 30 يومًا، سنبلغك بقرارنا بشأن الطعن وسنرسل إليك خطابًا يتضمن الإشعار بالقرار المتخذ بشأن الطعن (Notice of Appeal Resolution, NAR). إذا لم نبلغك بالقرار المتخذ من جانبنا بشأن طعنك في غضون 30 يومًا، يحق لك طلب عقد جلسة استماع بالولاية وإجراء مراجعة طبية مستقلة مع DMHC. ولكن، إذا طلبت جلسة استماع أولاً، وسبق وعقدت جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب إجراء IMR. وفي هذه الحالة، سيكون لجلسة الاستماع القول الفصل.

إذا أردت أو أراد طبيبك التوصل إلى القرار بشكل سريع، حيث أن الوقت الذي نستغرقه للبت في الطعن سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، فيمكنك طلب إجراء مراجعة عاجلة (سريعة). للاستفسار عن المراجعة العاجلة، يُرجى الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). وسوف نتخذ قرارًا خلال 72 ساعة من استلام طلب الطعن الخاص بك.

الإجراءات المطلوبة إذا كنت لا توافق على قرار الطعن

إذا قدمت طعنًا وتلقيت خطابًا يتضمن NAR يبلغك بأننا لم نغير قرارنا، أو لم تتلق خطابًا يتضمن NAR، ومع مرور 30 يومًا، يمكنك:

- طلب عقد جلسة استماع بالولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية التابعة لولاية كاليفورنيا (California Department of Social Services, CDSS)، وسيراجع قاضٍ حالتك.

- قدم نموذج مراجعة طبية مستقلة/شكوى إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة (DMHC) بغية إجراء مراجعة قرار Blue Shield Promise أو طلب مراجعة طبية مستقلة

(Independent Medical Review, IMR) من DMHC. خلال إجراء IMR لدى DMHC سيراجع حالتك طبيب غير تابع للشبكة لا ينتمي إلى Blue Shield Promise. رقم الهاتف المجاني الخاص بـ DMHC هو 1-888-466-2219 وخط اتصال TTY هو 1-877-688-9891. يمكنك الحصول على مراجعة طبية مستقلة/نموذج شكوى والتعليمات عبر الإنترنت من على الموقع الإلكتروني الخاص بـ DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>

لا توجد رسوم مقررة نظير عقد جلسة الاستماع أو إجراء IMR.

يحق لك إجراء كلاً من جلسة استماع بالولاية وIMR معاً. ولكن، إذا طلبت جلسة استماع أولاً، وسبق وعقدت جلسة الاستماع

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

بالفعل، فلا يمكنك طلب إجراء IMR. وفي هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع بالولاية القول الفصل.

تقدم لك الأقسام التالية معلومات أكثر حول كيفية طلب إجراء جلسة استماع بالولاية وIMR.

لا تعالج Blue Shield Promise الشكاوى والطعون المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx.

يمكنك تقديم الشكاوى والطعون بشأن مزايا صيدلية Medi-Cal Rx من خلال الاتصال على الرقم

800-977-2273 (TTY 800-977-2273 واضغط على الزر 7 أو 711). برغم ذلك، قد تكون الشكاوى والطعون

المتعلقة بمزايا الصيدلية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx مؤهلة لإجراء مراجعة طبية مستقلة.

إذا لم توافق على القرار المتعلق بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx الخاصة بك، يجوز لك أن تطلب عقد جلسة استماع

بالولاية. لا تخضع مزايا صيدلية Medi-Cal Rx إلى إجراءات المراجعة الطبية المستقلة لدى DMHC.

الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) لدى إدارة الرعاية الصحية المُدارة

تتمثل IMR في مراجعة طبيب خارجي غير تابع لخطتك الصحية حالتك. إذا رغبت في إجراء IMR، يجب عليك تقديم طعن

أولاً لدى Blue Shield Promise. إذا لم توافقك خطتك الصحية برد في غضون 30 يوماً تقويمياً، أو إذا كنت غير

راضٍ عن قرار خطتك الصحية، حينئذ يمكنك طلب IMR. يتعين عليك طلب IMR في غضون 6 أشهر اعتباراً من التاريخ

الوارد في الإشعار الذي يخبرك بقرار الطعن لكن لديك مهلة 120 يوماً فقط لطلب جلسة الاستماع بالولاية، فإذا أردت إجراء

IMR وجلسة استماع بالولاية، فما عليك سوى تقديم شكواك بأسرع وقت ممكن. تذكر، إذا طلبت جلسة استماع أولاً، وسبق

وعقدت جلسة الاستماع بالفعل، فلا يمكنك طلب إجراء IMR. وفي هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع بالولاية القول الفصل.

يمكنك الحصول على IMR على الفور بدون تقديم طعن أولاً، هذا في حالة أن مشكلتك الصحية عاجلة، مثل الحالات الصحية

التي تمثل تهديداً خطيراً على صحتك.

إذا كانت شكواك المقدمة إلى DMHC غير مؤهلة لـ IMR، ستواصل DMHC مراجعة شكواك لتتأكد

أن Blue Shield Promise تُصدر القرار الصائب حين تقديمك طعناً برفضها للخدمات.

يتعين على Blue Shield Promise الامتثال لقرارات IMR لدى DMHC ومراجعتها.

فيما يلي كيفية طلب IMR.

تتولى إدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا مسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا تقدمت

بتظلم ضد خطتك الصحية، ينبغي لك أولاً الاتصال هاتفياً بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم

(TTY 711) 1-800-605-2556 والسير في إجراءات تقديم التظلم المتبعة في خطتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة.

ولا يحول اتباع إجراءات التظلم هذه دون الحصول على أي حقوق أو تعويضات قانونية محتملة قد تكون مستحقة لك. وإذا

كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن تقديم تظلم يتعلق بحالة طارئة أو تظلم لم تتخذ فيه خطتك الصحية قراراً مرضياً أو تظلم لم يتم

البت فيه لمدة تزيد عن 30 يوماً، فيمكنك الاتصال بالإدارة للحصول على المساعدة. وقد تكون أيضاً مؤهلاً للحصول على

مراجعة طبية مستقلة (MR). فإذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، سيوفر إجراء IMR مراجعة حيادية للقرارات الطبية

التي اتخذتها خطة صحية فيما يتعلق بالضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترحين، وقرارات التغطية للعلاجات التجريبية

أو الخاضعة للدراسة وخلافات السداد في حالات الطوارئ أو الخدمات الطبية العاجلة. توفر الإدارة رقم هاتف مجاني

(1-888-466-2219) وخط اتصال TDD (1-877-688-9891) لذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من مشاكل

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه

المكالمة مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

في السمع والكلام. يحتوي موقع الويب للإدارة <https://www.dmhc.ca.gov> على نماذج الشكاوى ونماذج طلب IMR وتعليمات عبر الإنترنت.

جلسات الاستماع بالولاية

تعد جلسة الاستماع بالولاية بمثابة جلسة تعقد مع الأشخاص التابعين لإدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (CDSS). ويقدم أحد القضاة المساعدة في التوصل لحل مشكلتك أو إبلاغك باتخاذنا القرار الصائب. ولديك الحق في طلب الحصول على جلسة الاستماع إذا قدمت طعنًا بالفعل لدينا ولا تزال غير راض عن قرارنا، أو إذا لم تتلق قرارًا بشأن الطعن بعد مرور 30 يومًا.

يجب عليك طلب جلسة استماع في غضون 120 يومًا من تاريخ خطاب "NAR" المرسل من جانبنا. برغم ذلك، إذا أعطيناك استمرار المساعدات وتأخير دفع تكلفتها خلال طعنك، وأردت استمرارها حتى يُتخذ قرار في جلسة استماع بالولاية، يجب عليك أن تطلب عقد جلسة استماع بالولاية في غضون 10 أيام من خطاب "NAR" المرسل من جانبنا، أو قبل التاريخ الذي حددناه لتوقف خدمتك (خدماتك)، أيهما أقرب. إذا كنت بحاجة إلى التأكد من استمرار الخدمات المدفوعة حتى يُتخذ قرار نهائي في جلسة الاستماع بالولاية الخاصة بك، اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا وحتى 6 مساءً من خلال الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. إذا كنت تعاني من صعوبات في السمع أو التحدث، يُرجى الاتصال على الرقم 711. ويُمكن لـ PCP الخاص بك أن يتقدم بالطعن نيابة عنك بعد الحصول على إذن كتابي منك.

في بعض الأحيان، يمكنك أن تطلب عقد جلسة استماع بالولاية دون استكمال عملية الطعن لدينا.

على سبيل المثال، يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية دون لزوم استكمال عملية الطعن لدينا، إذا لم نخطرك بشكل صحيح أو في الوقت المناسب بشأن خدمتك (خدماتك). ويُطلق على ذلك الاستنفاد المُقدر. فيما يلي بعض الأمثلة للاستنفاد المُقدر:

- لم نرسل إليك خطابًا NOA بلغتك المفضلة.
- ارتكبنا خطأ يؤثر على أي من حقوقك.
- لم نرسل إليك خطاب NOA.
- ارتكبنا خطأ في خطاب NAR المرسل من جانبنا.
- لم نبيت في طعنك في غضون 30 يومًا. قررنا أن حالتك عاجلة، لكننا لم نرد على طعنك في غضون 72 ساعة.

يجوز لك طلب جلسة استماع عن طريق الهاتف أو عن طريق البريد:

- **عن طريق الهاتف:** اتصل بوحدة الاستجابة العامة التابعة لـ CDSS على الرقم 1-800-952-5253 (1-800-952-8349 TTY أو 711).
- **عن طريق البريد:** املأ النموذج المرفق بإشعار قرار الطعن. وأرسله إلى:

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

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في طلب عقد جلسة استماع بالولاية، يمكننا مساعدتك. ويمكننا أن نقدم لك خدمات لغوية مجانية. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

في جلسة الاستماع، ستقوم أنت بعرض الجانب الخاص بك. وسنقوم نحن بعرض الجانب الخاص بنا. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يوماً حتى يصدر حكم القاضي في قضيتك. ويجب أن تتبع خطة Blue Shield Promise حكم القاضي.

إذا كنت تريد أن تتخذ CDSS قراراً سريعاً لأن الوقت الذي سيستغرقه عقد جلسة استماع بالولاية قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل لخطر، يمكنك أنت أو PCP الخاص بك الاتصال بـ CDSS وطلب عقد جلسة استماع عاجلة (سريعة). ويجب أن تتخذ CDSS قراراً في موعد لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد تلقي ملف الحالة كاملاً من خطة Blue Shield Promise.

الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام

إذا اشتبهت في أنّ موفر رعاية أو شخصاً يحصل على برنامج Medi-Cal ارتكب احتيالياً أو تبديداً أو إساءة استخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه بالاتصال على الرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو التقدم بشكوى عبر الإنترنت عبر الموقع الإلكتروني التالي <https://www.dhcs.ca.gov>.

تشمل حالات الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام المرتكبة من موفر الرعاية ما يلي:

- تزوير السجلات الطبية
- وصف أدوية بصورة أكثر مما هو ضروري من الناحية الطبية
- تقديم خدمات الرعاية الصحية بصورة أكثر مما هو ضروري من الناحية الطبية
- إصدار فواتير نظير خدمات لم يتم تقديمها
- إصدار فواتير نظير خدمات أخصائيين لم يقوموا بتقديم هذه الخدمات
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء في محاولة للتأثير على موفر الرعاية الذي يختاره العضو
- تغيير طبيب الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو

تشمل حالات الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام من جانب الشخص الذي يحصل على المزايا، على سبيل المثال وليس الحصر، ما يلي:

- إقراض أو بيع أو منح بطاقة معرفّ عضويتك في إحدى الخطط الصحية أو بطاقة تعريف مزايا (BIC) برنامج Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على نفس العلاجات أو الأدوية من أكثر من موفر رعاية
- الذهاب إلى غرفة الطوارئ عندما لا تكون الحالة طارئة
- استخدام رقم التأمين الاجتماعي أو رقم معرفّ عضوية شخص آخر في الخطة الصحية
- الحصول على النقل الطبي والغير طبي للخدمات الغير متعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات الغير خاضعة للمغطية بموجب برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية.

للإبلاغ عن حالات الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام، اكتب اسم وعنوان ورقم معرفّ عضوية الشخص الذي ارتكب حالة الاحتيال أو التبديد أو إساءة الاستخدام. اذكر أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



كان موفر رعاية. اذكر تواريخ الأحداث وملخص لما حدث بالضبط.

أرسل بلاغك إلى:

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

يمكنك أيضًا الاتصال بخط مساعدات الالتزام على الرقم 1-833-384-1194، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا وحتى 5 مساءً، أو إرسال بريد إلكتروني يتضمن المعلومات إلى stopfraud@blueshieldca.com، أو الإبلاغ عن المعلومات عن طريق الإنترنت عبر الرابط <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/qcs/welcome>.

يمكن أن تتم جميع البلاغات بشكل مجهول الهوية.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

7. الحقوق والمسؤوليات

بصفتك عضو في خطة Blue Shield Promise، لديك حقوق ومسؤوليات معينة. ويوضح هذا الفصل تلك الحقوق والمسؤوليات. يشمل هذا الفصل أيضًا الإشعارات القانونية التي يحق لك الحصول عليها كعضو في خطة Blue Shield Promise.

الحقوق المكفولة لك

هذه هي حقوقك كعضو في Blue Shield Promise:

- أن تُعامل باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك.
- أن يتم تزويدك بمعلومات حول الخطة والخدمات التي تقدمها، بما في ذلك الخدمات المُغطاة، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- للحصول على جميع معلومات العضو مترجمة إلى اللغة المفضلة بالنسبة لك، بما في ذلك جميع إشعارات الطعون والتظلمات.
- تقديم توصيات بشأن سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء Blue Shield Promise.
- إمكانية اختيار موفر الرعاية الأولية ضمن شبكة Blue Shield Promise.
- الوصول إلى موفري الرعاية التابعين للشبكة في الوقت المناسب.
- المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك مع موفري الرعاية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- تقديم تظلمات، سواء شفهيًا أو كتابيًا، عن المنظمة أو الرعاية التي تم الحصول عليها.
- لمعرفة سبب وراء قرار Blue Shield Promise من أجل رفض رعاية طبية أو تأجيلها أو إيقافها أو تعديلها.
- حق الحصول على تنسيق الرعاية.
- المطالبة بالطعن في القرارات لرفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو تقييدها.
- حق الحصول على خدمات الترجمة إلى لغتك مجانًا.
- حق الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي التابع لك أو مجموعات أخرى.
- صياغة التوجيهات المُسبقة.
- المطالبة بحضور جلسة استماع بالولاية في حالة رفض الخدمة أو الميزة وقد تقدمت بالفعل بطلب طعن لدى Blue Shield Promise، وكنت لا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تتلق قرارًا بشأن الطعن الذي قدمته بعد 30 يومًا، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن فيها عقد جلسة استماع عاجلة.
- لإلغاء التسجيل في Blue Shield Promise والنقل إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

- إمكانية الوصول إلى خدمات موافقة القُصر.
- تزويد الأعضاء بمعلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى بدون تكلفة (بما في ذلك طريقة برايل والطباعة بأحرف كبيرة والتنسيق الصوتي وغيرها من التنسيقات الإلكترونية) عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب ووفقاً لقانون قسم الرعاية والمؤسسات رقم (b)(12) 14182.
- البعد عن أي شكل من أشكال التقييد أو العزل المستخدم كوسيلة من وسائل الإكراه، أو التأديب، أو الراحة أو الانتقام.
- مناقشة المعلومات بكل صدق عن خيارات العلاج المتاحة والبدائل، المقدمة بطريقة مناسبة لحالتك والقدرة على الفهم، بغض النظر عن تغطية التكاليف.
- الوصول إلى وتلقي نسخة من سجلاتك الطبية وطلب تعديلها أو تصحيحها، كما هو موضح في قانون اللوائح الفيدرالية رقم 45، القسم 164.524 والقسم 164.526.
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبيًا على الطريقة التي يتم التعامل بها معك من قبل Blue Shield Promise أو موفري الرعاية أو الولاية.
- للحصول على خدمات تنظيم الأسرة، نقدم مراكز الولادة المستقلة والمراكز الصحية المؤهلة من الحكومة الاتحادية ومراكز الصحة الهندية وخدمات القابلة والمراكز الصحية الريفية وخدمات العدوى المنقولة بالاتصال الجنسي وخدمات الطوارئ غير التابعة لشبكة خطة Blue Shield Promise وفقاً للقانون الفيدرالي.
- أن يكونوا بعيدين كل البعد عن كل شكل من أشكال العواقب عند اتخاذ قرارات بشأن الرعاية التي يتلقونها.
- لك الحق في الانتظار لمدة لا تزيد عن 10 دقائق للتحدث مع أحد ممثلي خدمة العملاء خلال ساعات عمل Blue Shield Promise العادية.
- تقديم توصيات بشأن سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء المنظمة.
- المشاركة في صنع القرار فيما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج و/أو الحصول على رأي ثانٍ.
- الحق في اتخاذ القرار بشأن الطريقة التي يريدون تلقي الرعاية بها عند تعرضهم لمرض أو إصابة تهدد حياتهم.
- إجراء مناقشة صريحة حول خيارات العلاج المناسبة أو الضرورية من الناحية الطبية لحالاتهم، بصرف النظر عن تغطية التكاليف أو المنافع.
- حق الطعن على قرارات رفض الخدمات أو المزايا أو تأجيلها أو الحد منها.
- تلقي خدمات الترجمة الشفهية المجانية إلى لغتك.
- تلقي مواد الخطة المطبوعة المجانية بلغتك المفضلة أو بتنسيق بديل (مثل؛ التسجيل الصوتي أو طريقة برايل أو الطباعة بأحرف كبيرة).

مسؤولياتك

كعضو في Blue Shield Promise، يقع على عاتقك المسؤوليات التالية:

- التعامل مع طبيبك وجميع موفري الرعاية الصحية والموظفين بلباقة واحترام. تعتبر مسؤولاً عن الوصول في الموعد المحدد لزيارتك أو الاتصال بعيادة طبيبك قبل 24 ساعة على الأقل قبل موعد زيارتك لإلغاء الموعد أو تحديد موعد جديد



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

- تقديم المعلومات الصحيحة وأكبر قدر ممكن من المعلومات لجميع موفري الرعاية الصحية الخاصة بك، وـ Blue Shield Promise
- تعتبر مسؤولاً عن إجراء الفحوصات الطبية المنتظمة وإطلاع طبيبك على المشاكل الصحية قبل أن تصبح خطيرة
- التحدث عن احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك مع طبيبك، وتطوير الأهداف والموافقة عليها، والاجتهاد لفهم مشاكلك الصحية واتباع الخطط العلاجية والتعليمات المتفق عليها من جانبكما
- توفير المعلومات (إلى أقصى حد ممكن) التي تحتاجها المؤسسة وممارسوها وموفرو رعايتها من أجل تقديم الرعاية
- متابعة خطط الرعاية وتعليماتها التي وافقت عليها مع الممارسين
- فهم مشاكلك الصحية والمشاركة في تطوير أهداف العلاج المتفق عليها بشكل متبادل، إلى الحد الممكن
- الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو المخالفات المتعلقة بالرعاية الصحية إلى Blue Shield Promise. يمكنك الإبلاغ عن المخالفة دون ذكر اسمك من خلال الاتصال بخط المساعدة الخاص بالامتثال لـ Blue Shield Promise على الرقم المجاني 1-800-221-2367 أو زيارة الرابط <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/gcs/welcome> أو الاتصال بالرقم المجاني للخط الساخن الخاص بالاحتيال وإساءة الاستخدام التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا (DHCS) ببرنامج Medi-Cal على الرقم 1-800-822-6222

إشعار عدم التمييز

تعد ممارسة التمييز العنصري مخالفة للقانون. تتبع Blue Shield Promise قوانين الحقوق المدنية للولايات وقوانين الحماية المدنية الفيدرالية. ولا تمارس Blue Shield Promise التمييز بشكل غير قانوني ولا تستبعد أشخاصاً أو تفرق بينهم في المعاملة على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو السن أو الإعاقة العقلية أو الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية.

تتمتع Blue Shield Promise بالقدرة على:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقات لمساعدتهم في التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - مترجمو لغة إشارة أكفاء
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات مختلفة (كأن تكون مطبوعة بأحرف كبيرة، أو مسجلة صوتياً، أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها فضلاً عن التنسيقات الأخرى)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أساسية، مثل:
 - مترجمون فوريون أكفاء
 - معلومات مكتوبة بلغات مختلفة



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بـ Blue Shield Promise between من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. إذا لم يكن بمقدورك التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال على الرقم 711 من أجل استخدام خدمة ترحيل كاليفورنيا.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Blue Shield Promise أخفقت في تقديم هذه الخدمات أو مارست التمييز على نحو غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو السن أو الإعاقة العقلية أو الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسية، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية لدى Blue Shield Promise ويمكنك تقديم التظلم كتابيًا أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

- **عن طريق الهاتف:** يمكن الاتصال من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً من خلال الاتصال بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 أو إذا لم يكن بمقدورك التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال بـ 711 لاستخدام خدمة ترحيل كاليفورنيا.

كتابيًا: املأ نموذج شكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

- **شخصيًا:** تفضل بزيارة عيادة طبيبك أو Blue Shield Promise واذكر رغبتك في تقديم تظلم.
- **إلكترونيًا:** يمكنك زيارة موقع Blue Shield Promise الإلكتروني blueshieldca.com/promise/medi-cal

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى حقوق مدنية لدى مكتب الحقوق المدنية بإدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا، عبر الهاتف أو كتابيًا أو إلكترونيًا:

- **عن طريق الهاتف:** اتصل على الرقم 916-440-7370. إذا لم يكن بمقدورك التحدث أو السمع جيدًا، يُرجى الاتصال على الرقم 711 (خدمة ترحيل الاتصالات).

كتابيًا: املأ نموذج الشكاوى أو أرسل خطابًا إلى:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

إن نماذج تقديم الشكاوى متاحة على

[.https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

▪ **إلكترونيًا:** يمكنك إرسال بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا التقدم بشكاوى بشأن الحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية هاتفيًا أو كتابيًا أو إلكترونيًا:

▪ **عن طريق الهاتف:** اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا لم يكن بمقدورك التحدث أو السمع جيدًا، يُرجى الاتصال بـ TTY 1-800-537-7697 أو خدمة ترحيل كاليفورنيا.

▪ **كتابيًا:** املأ نموذج الشكاوى أو أرسل خطابًا إلى:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

إن نماذج تقديم الشكاوى متاحة على [.https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html](https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html)

▪ **إلكترونيًا:** يُرجى زيارة بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على الموقع الإلكتروني

[.https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp)

طرق للمشاركة كعضو

ترغب Blue Shield Promise في الاستماع إلى ما لديك. تعقد Blue Shield Promise اجتماعات كل ثلاثة أشهر للتحدث حول الأمور التي تسير بشكل جيد وكيف تتمكن Blue Shield Promise من إجراء تحسينات. وتتم دعوة الأعضاء لحضور هذه الاجتماعات، وستسعد بحضورك إلى هذه الاجتماعات.

اللجنة الاستشارية لأعضاء Blue Shield Promise

لدى Blue Shield Promise مجموعة تُدعى اللجنة الاستشارية لأعضاء Blue Shield Promise، وتتألف هذه المجموعة من أعضاء Blue Shield Promise، وموظفي Blue Shield Promise، وموفري خدمات الرعاية الصحية وأنصار الرعاية الصحية من أفراد المجتمع. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا رغبت. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Blue Shield Promise وبرامجها وخدماتها، فهي مسؤولة عن:

- مناقشة قضايا الأعضاء والخطة الصحية
- مناقشة احتياجات الأعضاء اللغوية والثقافية
- توعية وتمكين المجتمع بشأن قضايا الرعاية الصحية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. لمعرفة المزيد من طرق المشاركة، تفضل بزيارة Blue Shield Promise Connect على الرابط التالي <https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>

اللجان الاستشارية المجتمعية الإقليمية لدى L.A. Care

L.A. Care إحدى عشرة لجنة استشارية مجتمعية إقليمية (Regional Community Advisory Committees, RCAC) في مقاطعة لوس أنجلوس (تتطرق RCAC مثل "راك"). وتتكون هذه المجموعة من أعضاء L.A. Care وموفري الرعاية الصحية وأنصار الرعاية الصحية. هدفهم توصيل صوت مجتمعاتهم إلى مجلس المحافظين لدى L.A. Care الذي يوجه برامج الرعاية الصحية لخدمة أعضائنا. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا رغبت. وتناقش هذه المجموعة كيفية تحسين سياسات L.A. Care وهي مسؤولة عن:

- مساعدة L.A. Care على تفهم قضايا الرعاية الصحية التي تؤثر على الأشخاص الذين يعيشون في منطقتك
- القيام بدور جامع المعلومات في L.A. Care للجان RCAC الـ 11 في مقاطعة لوس أنجلوس
- توفير المعلومات الصحية للأشخاص في مجتمعك

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، برجاء الاتصال على الرقم 1-888-533-2732. يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني lacare.org.

اجتماعات مجلس محافظي L.A. Care

يقرر مجلس محافظي L.A. Care. يمكن لأي شخص حضور هذه الاجتماعات. يجتمع مجلس المحافظين في أول خميس من كل شهر في الساعة 2 مساءً. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول اجتماعات مجلس المحافظين على الموقع الإلكتروني lacare.org.

إشعار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف سياسات وإجراءات Blue Shield Promise للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيقدم لك عند الطلب.

يصف هذا الإشعار كيف يمكن استخدام المعلومات الطبية المتعلقة بك وكيف يتم الإفصاح عنها وكيف يمكنك الاطلاع على هذه المعلومات. **يرجى مراجعته بعناية.**

التزامنا بشأن الخصوصية

نحن، في Blue Shield of California Promise Health Plan، نتفهم أهمية الحفاظ على خصوصية معلوماتك الشخصية، وتتحمل التزامنا بالقيام بذلك على محمل الجد.

نحن نتولى، ضمن السياق الطبيعي لممارسة الأعمال التجارية، إنشاء سجلاتك وعلاجك الطبي والخدمات التي نقدمها لك. ويُطلق على المعلومات الواردة في هذه السجلات "المعلومات الصحية المحمية" (Protected Health Information, PHI) وتتضمن معلوماتك الشخصية التي يمكن التعرف عليها بشكلٍ فردي مثل اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى معلوماتك الصحية؛ مثل تشخيص الرعاية الصحية أو معلومات المطالبة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



نحن مطالبون بموجب القانون الفيدرالي وقانون الولاية بتزويدك بهذا الإخطار حول واجباتنا القانونية وممارسات الخصوصية من حيث صلتها بـ PHI، كما أننا مطالبون بالحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية المحمية وإخطارك في حالة تأثرك بانتهاك PHI غير المضمونة. عند الاستخدام أو الكشف ("الإفصاح") عن PHI الخاصة بك، فإننا ملزمون بشروط هذا الإخطار الذي ينطبق على جميع السجلات التي ننشئها و/أو نحصل عليها و/أو نحافظ عليها والتي تحتوي على PHI الخاصة بك.

كيف يمكننا حماية خصوصيتك

نحن نحافظ على الضمانات المادية والفنية والإدارية لضمان خصوصية PHI. ولحماية خصوصيتك، لا يُسمح إلا لأعضاء القوة العاملة في Blue Shield Promise المرخص لهم والمدرّبين بالوصول إلى سجلاتنا الورقية والإلكترونية وإلى المناطق غير العامة حيث يتم تخزين هذه المعلومات.

يتم تدريب أعضاء القوى العاملة على موضوعات تشمل ما يلي:

- سياسات وإجراءات الخصوصية وحماية البيانات، بما في ذلك كيفية تصنيف السجلات الورقية والإلكترونية وتخزينها وحفظها والوصول إليها.
- الضمانات المادية والفنية والإدارية المعمول بها للحفاظ على خصوصية وأمن PHI الخاصة بك.

يتولى مكتب الخصوصية التابع لشركتنا كيفية تتبع سياسات وإجراءات الخصوصية لدينا، كما يتولى إخطار مؤسستنا بهذا الموضوع المهم.

استخدام PHI الخاصة بك والإفصاح عنها

حالات استخدام PHI دون تصريح منك

قد نكشف عن PHI الخاصة بك بدون موافقة خطية منك في حالة الضرورة عند توفير المزايا والخدمات الصحية لك. قد نكشف PHI الخاصة بك للأغراض الآتية:

العلاج

- نشاركها مع الممرضات والأطباء والصيدلة وأطباء العيون ومعلمي التوعية الصحية وغيرهم من الأخصائيين في مجال الرعاية الصحية حتى يتمكنوا من تحديد خطة الرعاية الخاصة بك.
- لمساعدتك على تلقي الخدمات والعلاج الذي تحتاج إليه، على سبيل المثال طلب اختبارات المعامل واستخدام النتائج.
- لتنسيق رعايتك الصحية وما يتعلق بها من خدمات مع أخصائي في مجال الصحة أو مركز رعاية.

السداد

- لدفع الأقساط المستحقة نظير تغطيتك.
- لاتخاذ قرارات بشأن التغطية - مثل التحدث مع أخصائي في مجال الرعاية الصحية بشأن الدفع مقابل الخدمات المقدمة لك.
- لتنسيق المزايا مع التغطية الأخرى التي قد تتوفر لك - مثل التحدث مع خطة صحية أو شركة تأمين أخرى لتحديد أهليتك أو تغطيتك.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



- للحصول على المدفوعات من طرف آخر قد يكون مسؤولاً عن عملية الدفع، مثل أحد أفراد الأسرة.
- لتحديد مسؤولياتنا والوفاء بها لتوفير المزايا الصحية الخاصة بك - كإدارة المطالبات.

عمليات الرعاية الصحية

- لتوفير خدمات العملاء.
- لدعم و/أو تحسين البرامج والخدمات التي نقدمها لك.
- لمساعدتك على إدارة حالتك الصحية - مثل تزويدك بمعلومات عن العلاجات البديلة التي قد يحق لك الحصول عليها أو تزويدك بخدمات الرعاية الصحية أو الرسائل التذكيرية بالعلاج.
- لدعم خطة صحية أخرى أو شركة تأمين أو أخصائي في مجال الرعاية الصحية تجمعك به علاقة ما في تحسين البرامج المقدمة لك - مثل إدارة الحالة أو دعم هيئة رعاية قابلة للمساءلة (Accountable Care Organization, ACO) أو تقديم الرعاية الصحية المنزلية.
- للاكتتاب أو المستحقات أو معدلات أقساط التأمين أو لأي أنشطة أخرى مرتبطة بكتابة أو تجديد أو استبدال عقد خاص بتغطية صحية أو تأمين. يُرجى ملاحظة أننا لن نستخدم أو نصح عن PHI المتعلقة بالمعلومات الجينية الخاصة بك لأغراض الاكتتاب - حيث إن هذا محظور وفقاً للقانون الفيدرالي.
- قد نصح أيضاً عن PHI الخاصة بك دون موافقة خطية منك لأي غرض آخر، وفق ما يسمح به أو يحدده القانون. ويتضمن ذلك ما يلي:

الإفصاح للأشخاص الآخرين الذين لهم دور في رعايتك الصحية

- إن كنت حاضراً أو متاحاً لمنحنا الإذن للقيام بذلك، فإننا قد نصح عن PHI الخاصة بك للآخرين مثل فرد من العائلة أو صديق مقرب أو مقدم الرعاية الخاص بك.
- إن كنت في حالة طارئة أو غير موجود أو عاجز أو متوفى، فإننا سنلجأ إلى حكمنا المهني لتقرير ما إذا كان الإفصاح عن PHI الخاصة بك للآخرين يصب في مصلحتك أم لا. إن أفصحنا عن PHI الخاصة بك في موقف لم تكن موجوداً فيه، فإننا سنكشف فقط عن المعلومات المرتبطة ارتباطاً مباشراً بمشاركة الشخص في علاجك أو المدفوعات المرتبطة بعلاجك. قد نصح أيضاً عن PHI الخاصة بك لإشعار (أو للمساعدة في إشعار) أشخاص معينين بمكانك أو بحالتك الصحية العامة أو بخبر وفاتك.
- قد نصح أيضاً عن PHI طفلك القاصر إلى الوالد الآخر للطفل.

الإفصاحات لتبادل المعلومات الصحية

- قد تفصح Blue Shield Promise عن PHI الخاصة بك إلى Manifest MedEx، وهي شبكة تبادل المعلومات الصحية (Health Information Exchange, HIE). تساعد شبكات HIE مثل MedEx مقدمي الرعاية الصحية والخطط الصحية الخاصة بك على مراجعة وتحليل ومشاركة معلومات صحية عنك بطريقة آمنة.
- إن مراجعة وتحليل ومشاركة PHI الخاصة بك يُمكن موفري الرعاية الصحية والخطط الصحية الخاصة بك من تحسين جودة رعايتك الصحية وقد يساعدهم ذلك في الحد من الأخطاء الطبية وتوفير مالِك من خلال تجنب العلاج المضاعف وغير الضروري.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

يمكنك، متى أردت، رفض مشاركة PHI الخاصة بك في HIE

من خلال التواصل مع Manifest Medex عبر الموقع الإلكتروني manifestmedex.org/opt-out/ أو الاتصال على الرقم **683-1333 (510)**.

الإفصاح للباة ومنظمات الاعتماد

قد نصح عن PHI الخاصة بك إلى:

- شركات تؤدي خدمات محددة نيابة عن Blue Shield Promise. فعلى سبيل المثال قد نستعين بالباة لمساعدتنا في توفير المعلومات والإرشادات للأعضاء المصابين بحالات مزمنة مثل داء السكري والربو.
 - منظمات الاعتماد مثل اللجنة الوطنية لضمان الجودة (NCQA) لأغراض قياس الجودة.
- يرجى ملاحظة أنه قبل مشاركة PHI الخاصة بك، فإننا نحصل على اتفاق كتابي من الباعة أو منظمة الاعتماد لحماية خصوصية PHI الخاصة بك.

المراسلات

قد نستخدم PHI الخاصة بك للتواصل معك لإخطارك بمعلومات حول تغطية خطتك الصحية أو المزايا أو البرامج والخدمات الصحية أو الرسائل التذكيرية بالعلاج أو العلاجات البديلة المتاحة لك.

جمع التبرعات

لا نستخدم PHI الخاصة بك لأغراض جمع التبرعات.

الصحة أو السلامة

قد نصح عن PHI الخاصة بك لمنع أو تقليل تهديد وشيك أو خطير يهدد صحتك وسلامتك أو الصحة والسلامة العامة.

أنشطة الصحة العامة

قد نصح عن PHI الخاصة بك:

- للإبلاغ عن معلومات صحية إلى هيئات الصحة العمومية المعتمدة بموجب القانون لاستلام مثل تلك المعلومات لغرض الوقاية أو التحكم في مرض أو إصابة أو إعاقة أو لمراقبة التطعيمات.
- للإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال أو إهمالهم، أو إساءة معاملة البالغين بما في ذلك العنف المنزلي إلى الهيئة الحكومية المعتمدة بموجب القانون لاستلام مثل تلك التقارير.
- للإبلاغ عن معلومات حول منتج أو نشاط مرخص من إدارة الغذاء والدواء (FDA) في الولايات المتحدة إلى شخص مسؤول عن جودة وسلامة وفعالية المنتج أو النشاط.
- لتحذير شخص قد يكون معرضاً إلى الإصابة بمرض معدي، إذا خَوَّل لنا القانون إرسال مثل هذا الإشعار.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

أنشطة الرقابة الصحية

قد نصح عن PHI الخاصة بك إلى:

- جهة حكومية مسؤولة قانونيًا عن مراقبة أنظمة الرعاية الصحية أو عن ضمان الالتزام بقوانين برامج المزايا الحكومية مثل Medicare و Medicaid.
- برامج تنظيمية أخرى تحتاج إلى معلومات صحية لتحديد مدى الالتزام.

الأبحاث

قد نصح عن PHI الخاصة بك لأغراض بحثية، وفقًا لما هو مسموح به بموجب القانون فقط.

الامتثال للقانون

قد نستخدم ونصح عن PHI الخاصة بك للامتثال للقانون.

الإجراءات القضائية والإدارية

قد نصح عن PHI الخاصة بك في أي إجراءات قضائية أو إدارية أو للاستجابة لأوامر قانونية سارية.

مسؤولو إنفاذ القانون

قد نصح عن PHI الخاصة بك إلى الشرطة أو أي مسؤولي إنفاذ قانون آخرين، حسبما يقتضي القانون أو امتثالًا لأمر محكمة أو لأي إجراء آخر يصرح به القانون.

المهام الحكومية

قد نصح عن PHI الخاصة بك إلى إدارات حكومية مختلفة مثل القوات العسكرية الأمريكية أو وزارة الخارجية الأمريكية حسبما يقتضي القانون.

تعويض العمال

قد نصح عن PHI الخاصة بك عند الضرورة للامتثال لقوانين تعويض العمال.

استخدامات PHI الخاصة بك التي تلزم إذن كتابي منك

فيما عدا الأغراض المذكورة أعلاه، يتعين علينا الحصول على موافقة خطية منك لاستخدام PHI الخاصة بك أو الإفصاح عنها. فعلى سبيل المثال، إننا لن نستخدم PHI الخاصة بك لأغراض تسويقية دون تصريح خطي مسبق منك، ولن نعطي PHI الخاصة بك إلى صاحب عمل محتمل دون موافقة خطية منك.

استخدامات وحالات الإفصاح عن PHI معينة تعد "في غاية السرية"

قد تتطلب بعض أنواع PHI حماية خصوصية معززة بموجب القانون الفيدرالي وقانون الدولة. هذا يتضمن الـ PHI:

- المحفوظة في مذكرات العلاج النفسي
- حول إساءة استعمال المواد الكحولية والأدوية والوقاية منها وعلاجها والإحالة
- حول اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو تشخيصه أو علاجه



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

- حول المرض (الأمراض) المعدية و/أو التناسلية
- حول الاختبارات الجينية

يمكننا فقط أن نصح عن هذا النوع من PHI المزودة بحماية خاصة بموافقة خطية مسبقة منك إلا إذا كان هذا مسموحًا بموجب القانون أو أن القانون يقتضي ذلك على وجه التحديد.

إلغاء التصريح

يمكنك في أي وقت إلغاء تصريحك الخطي الذي قدمته لنا مسبقًا. عندما تقدم الإلغاء لنا كتابيًا، فإنه سيُطبق على استخدامات وحالات الإفصاح المستقبلية لـ PHI الخاصة بك. لكنه لن يؤثر في الاستخدامات وحالات الإفصاح التي تمت مسبقًا، عندما كان تصريحك ساريًا.

حقوقك الشخصية

فيما يلي الحقوق المكفولة لك بشأن PHI الخاصة بك التي وفرتها وتلقتها و/أو حافظت عليها Blue Shield Promise:

الحق في طلب فرض قيود

يمكنك أن تطلب منا فرض قيود على طريقة استخدامنا PHI الخاصة بك والإفصاح عنها لأغراض العلاج والمدفوعات وعمليات الرعاية الصحية كما هو موضح في هذا الإشعار. ولكننا لسنا مطالبين بالموافقة على طلبك لفرض قيود، لكننا سنضعها في عين الاعتبار.

إن وافقنا على طلب التقييد، فإننا سنلتزم به إلى أن تطلب إنهاء التقييد أو توافق على إنهائه. كما يمكننا أيضًا أن نعلمك أننا نلغي اتفاقية التقييد. في هذه الحالة، سيُطبق الإلغاء فقط على PHI التي تم توفيرها أو استلامها بعد إخطارك بالإلغاء.

الحق في طلب تلقي مراسلات سرية

يمكنك أن تطلب استلام مراسلات Blue Shield Promise التي تتضمن PHI بوسائل بديلة أو في أماكن مختلفة. إننا سنلبي الطلبات المنطقية والقابلة للتنفيذ حسبما يقتضي القانون. قد نطلب منك أن ترسل طلبك كتابيًا. إذا تضمن طلبك معلومات عن طفل قاصر، فإننا سنطلب منك إرسال الوثائق القانونية لدعم طلبك.

الحق في الوصول إلى PHI الخاصة بك

يمكنك طلب فحص أو استلام نسخة من PHI محددة خاصة بك احتفظنا بها في "مجموعة السجلات المحددة". هذا يشمل على سبيل المثال سجلات الالتحاق والدفع والبيت في المطالبات وأنظمة تسجيل إدارة الحالات أو الإدارة الطبية، وأي معلومات استخدمناها في اتخاذ قرار بخصوصك. يجب أن ترسل طلبك كتابيًا. سنقدم لك نسخة من PHI الخاصة بك في أي شكل (ورقي أو إلكتروني) أو صيغة تطلبها، متى أمكن وحسبما يقتضي القانون. إن طلبت نسخة من PHI الخاصة بك، فإننا قد نطالبك بدفع رسوم معقولة على أساس تكلفة إعدادها ونسخها و/أو إرسالها لك. في بعض الظروف المحددة التي يسمح بها القانون، قد نرفض طلب وصولك إلى جزء من سجلاتك.

الحق في تعديل سجلاتك

لديك الحق في أن تطلب منا تصحيح أو تعديل PHI الخاصة بك التي احتفظنا بها في مجموعة السجلات المحددة. يجب أن يكون طلبك كتابيًا،

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



كما يجب أن توضح فيه سبب رغبتك في تعديل PHI الخاصة بك. إذا قررنا أن PHI ليست دقيقة أو غير كاملة، فإننا سنتولى تصحيحها كما هو مسموح به بموجب القانون. إذا أعد طبيب أو مركز رعاية صحية PHI تريد تغييرها، فيجب أن تطلب منهم تعديل المعلومات.

الحق في الحصول على بيان بالإفصاحات

عند استلام طلبك الكتابي، سنقدم لك قائمة بحالات الإفصاح عن PHI الخاصة بك التي قمنا بها في وقت محدد، حتى 6 سنوات قبل تاريخ طلبك. ومع ذلك، سيتم استثناء ما يلي من القائمة:

- حالات الإفصاح التي اعتمدها.
- حالات الإفصاح التي تمت قبل 6 سنوات قبل تاريخ طلبك.
- حالات إفصاح تمت لأغراض العلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية إلا إذا كان القانون يقتضي ذلك.
- بعض الإفصاحات الأخرى التي صرح لنا القانون استبعادها من البيان.

إذا طلبت تلقي البيان أكثر من مرة خلال 12 شهر، فإننا سنطالبك بدفع رسوم معقولة على أساس تكلفة إعداد تقرير البيان بعد المرة الأولى.

الحق في تعيين ممثل شخصي يمكنك تعيين شخص آخر ليكون ممثلك الشخصي. سيُسمح لممثلك بالوصول إلى PHI الخاصة بك، وبالتواصل مع أخصائيي الرعاية الصحية ومراكز رعايتك، كما يمكنه ممارسة حقوق قانون إمكانية نقل التأمين الصحي والمساءلة (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) نيابة عنك.

وفقًا للصلاحيات التي توفرها لممثلك، فقد يتمتع بصلاحيات اتخاذ قرارات الرعاية الصحية نيابة عنك.

الحق في تلقي نسخة ورقية من هذا الإشعار عند استلام طلبك، سنوفر نسخة ورقية من هذا الإشعار حتى إن وافقت على استلام هذا الإشعار إلكترونيًا. اطلع على قسم "إشعار الإتاحة والمدة" في هذا الإشعار.

إجراءات يمكنك اتخاذها

التواصل مع Blue Shield Promise

إذا كان لديك أسئلة حول حقوق الخصوصية المكفولة لك، أو كنت تظن أننا قمنا بالإخلال بها، أو كنت غير موافق على قرار اتخذناه بشأن الوصول إلى PHI الخاصة بك، فيمكنك التواصل معنا:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

P.O. Box 272540 Chico, CA 95927-2540

الهاتف: (888) 266-8080 (رقم مجاني)

الخط الساخن: (855) 296-9086 (رقم مجاني)

الفاكس: (800) 201-9020 (رقم مجاني)

البريد الإلكتروني: privacy@blueshieldca.com



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

في أنواع معينة من الطلبات، يتعين عليك استكمال نموذج وإرساله إلينا، ويتوفر هذا النموذج إما من خلال الاتصال برقم خدمة العملاء الموجود على بطاقة معرف عضوية Promise Health Plan الخاصة بك أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني

https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content_en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy

تواصل مع جهة حكومية فيدرالية

يمكنك أيضًا تقديم شكوى مكتوبة إلى وزير الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة (Health & Human Services, HHS) لدى مكتب شكاوى الحقوق المدنية إذا كنت تظن أننا انتهكنا حقوق الخصوصية المكفولة لك:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

الهاتف: (877) 696-6775

الموقع الإلكتروني: hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

إذا كنت مقيمًا في كاليفورنيا، فيمكنك التواصل مع المدير الإقليمي لمكتب شكاوى الحقوق المدنية (Office for Civil Rights, OCR) في كاليفورنيا:

Region IX Regional Manager

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

الهاتف: (800) 368-1019

الفاكس: (202) 619-3818

TTY: (800) 537-7697

تواصل مع جهة حكومية دولية

يمكنك أيضًا تقديم شكوى مكتوبة إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) بولاية كاليفورنيا:

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721 Sacramento, CA 95899-7413

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

الهاتف: 445-4646 (916)

الفاكس: 440-7680 (916)

الموقع الإلكتروني: [Data Privacy \(ca.gov\)](https://www.data-privacy.ca.gov)

لن نتخذ أي إجراء للثأر منك إذا تقدمت بشكوى بشأن ممارسات الخصوصية.

إشعار بالإتاحة والمدة

إشعار بالإتاحة

يمكنك الحصول على نسخة من هذا الإشعار من خلال الاتصال برقم خدمة العملاء الموجود على بطاقة معرف عضوية Promise Health Plan الخاصة بك أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني

blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy

الحق في تغيير بنود هذا الإشعار

إننا مطالبون بالالتزام ببنود هذا الإشعار مادام قيد التنفيذ. قد نغير بعض بنود هذا الإشعار في أي وقت وفقاً لتقديرنا، وقد نقوم بتفعيل البنود الجديدة على كل PHI الخاصة بك الموجودة معنا، بما في ذلك PHI التي أعددناها أو استلمناها قبل إصدار الإشعار الجديد.

إن غيرنا هذا الإشعار، فسنخترك بالتحديث عبر موقعنا، وإن كنت مسجلاً في إحدى خطط مزايا Blue Shield Promise في ذلك الوقت، فسنرسل إليك الإشعار الجديد حسبما يقتضي القانون.

إشعار بشأن القوانين

تُطبق العديد من القوانين على كتيب الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى في حالة عدم احتواء هذا الكتيب على نصوص القوانين أو شرحها. إن القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الكتيب هي القوانين الخاصة بالولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. قد يتم أيضاً تطبيق قوانين أخرى من القوانين الفيدرالية والقوانين الخاصة بالولاية.

إشعار بشأن برنامج Medi-Cal بوصفه الحل الأخير لسداد المدفوعات،

والتغطية الصحية الأخرى وجبر الضرر

يلتزم برنامج Medi-Cal بالقوانين واللوائح الفيدرالية والخاصة بالولاية فيما يتعلق بالمسؤولية القانونية التي يتحملها الأطراف الخارجيين لتوفير خدمات الرعاية الصحية للأعضاء. ستتخذ Blue Shield Promise كافة الإجراءات المناسبة لضمان أن يكون برنامج Medi-Cal هو الحل الأخير لسداد المدفوعات.

يحق لأعضاء Medi-Cal الحصول على تغطية صحية أخرى (Other Health Coverage, OHC)، وتُحال أيضاً كتأمين صحي خاص. من شروط الأهلية لبرنامج Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب و/أو الاحتفاظ بأي OHC أخرى عندما لا تتحمل أي تكلفة.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

تطالب القوانين الفيدرالية والقوانين الخاصة بالولاية أعضاء Medi-Cal بالإبلاغ عن OHC وأي تغييرات على OHC الحالية. إذا لم تبلغ OHC على الفور، قد يتعين عليك أن ترد إلى DHCS أي مزايا مدفوعة على سبيل الخطأ. قدم معلومات حول OHC الخاصة بك عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني

https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/TPLRD_OCU_cont.aspx. إذا لم يكن لديك وصول

إلى الإنترنت، يمكن الإبلاغ عن OHC إلى خطتك الصحية، أو من خلال الاتصال على الرقم

1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 أو 711؛ داخل كاليفورنيا)، أو 1-916-636-1980

(خارج كاليفورنيا). تملك إدارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS) حق جمع تكاليف خدمات Medi-Cal الخاضعة للتغطية والتي لا تعتبر Medi-Cal الجهة الأولى المسؤولة عن الدفع نظير توفيرها، وتتحمل المسؤولية عن ذلك. على سبيل المثال، إذا تعرضت لإصابة في حادث سيارة أو أثناء العمل، قد يتعين دفع تأمين التعويض عن حوادث السيارات أو تعويض العمال أولاً، أو تعويض Medi-Cal.

إذا تعرضت لإصابة وكان طرف آخر هو المسؤول عن إصابتك، فيتعين عليك أو على ممثلك القانوني إبلاغ DHCS في غضون 30 يومًا من تقديم دعوى قانونية أو مطالبة. يمكنك تقديم إشعارك عبر الإنترنت:

▪ برنامج الإصابات الشخصية على <http://dhcs.ca.gov/PI>

▪ برنامج تعويض العمال على <http://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-916-445-9891.

إشعار بشأن التحصيل من الممتلكات

يجب أن يحصل برنامج Medi-Cal على مدفوعات من ممتلكات بعض أعضاء Medi-Cal المتوفين نظير مزايا Medi-Cal التي تلقاها العضو المتوفي أثناء بلوغه 55 من عمره أو بعدها. يشمل السداد أقساط الرسوم مقابل الخدمة والرعاية المدارة، وخدمات مراكز التمريض، والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات المستشفيات والأدوية المقررة بوصفها طبية التي تلقاها العضو أثناء إقامته كمريض داخلي في مركز التمريض المتخصص أو تلقاها خلال الخدمات المنزلية والمجتمعية. لا يمكن أن يتجاوز مبلغ السداد قيمة الوصية المصدقة الخاصة بالعضو.

ولمعرفة المزيد، زر الموقع الإلكتروني الخاص بـ DHCS الخاص بالتحصيل من الممتلكات، <http://dhcs.ca.gov/er>، أو اتصل على الرقم 1-916-650-0590.

إشعار بالإجراء

سترسل لك Blue Shield Promise خطاب إشعار بالإجراء (NOA) في أي وقت ترفض فيه Blue Shield Promise طلب خدمات الرعاية الصحية أو تؤجلها أو توقفها أو تعديلها. وإذا لم توافق على قرارنا، يمكنك تقديم طعن إلى Blue Shield Promise. اطلع على قسم الطعون للحصول على معلومات هامة حول تقديم الطعن الخاص بك. عند إرسال Blue Shield Promise خطاب NOA، ستحيطك علمًا بكل حقوقك إذا كنت لا توافق على القرار الذي تم اتخاذه.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

محتويات الإشعارات

إذا كانت Blue Shield Promise تستند في رفضها أو تأخيرها أو إنهاءها أو تعديلها كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيانًا يوضح الإجراء الذي ستتخذه Blue Shield Promise.
- شرح واضح وموجز للأسباب التي دفعت Blue Shield Promise لاتخاذ هذا القرار.
- كيف توصلت Blue Shield Promise إلى هذا القرار. يجب أن يتضمن هذا المعايير المستخدمة من قبل Blue Shield Promise
- الأسباب الطبية الخاصة بالقرار. يجب أن تذكر Blue Shield Promise كيف أن الحالة الصحية الخاصة بالعضو لا تتوافق مع المعايير والمبادئ التوجيهية.

الترجمة

تُطالب Blue Shield Promise بترجمة وتوفير معلومات مكتوبة وكاملة للأعضاء باللغات المفضلة والمشاركة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والطعون.

يجب أن يتضمن الإشعار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Blue Shield Promise بتقليل أو تعليق أو إنهاء طلب خدمات الرعاية الصحية.

إذا لم تتوفر لغتك المفضلة، فيجب على MCP تقديم المساعدة لغوية باللغة المفضلة لديك حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تتلقاها.

إشعار حول طلبات التواصل بشكل سري

لا يُطلب من الأعضاء الذين قد يوافقون على تلقي خدمات الرعاية حساسة الحصول على إذن أي عضو آخر أو مشترك أو حامل للبوصلية للحصول على خدمات الرعاية الحساسة أو تقديم مطالبة للحصول على خدمات الرعاية الحساسة. ستتواصل Blue Shield Promise بشأن الخدمات المتعلقة بالرعاية الحساسة من خلال العنوان البريدي البديل المخصص للعضو، أو البريد الإلكتروني، أو رقم الهاتف، أو في حالة عدم وجود تسميات، ستتواصل مع العضو من خلال العنوان أو رقم الهاتف الموجود في الملف. لن تفصح Blue Shield Promise عن المعلومات الطبية المتعلقة بخدمات الرعاية الحساسة لأي عضو آخر أو مشترك أو حامل للبوصلية بدون إذن مكتوب من العضو الذي يتلقى الرعاية. ستستجيب Blue Shield Promise لطلبات التواصل بشكل سري بالشكل والصيغة المطلوبة، إذا كان الشكل والصيغة المطلوبة قابلة للتنفيذ بسهولة، أو في مواقع بديلة. ويكون طلب العضو للتواصل بشكل سري بخصوص خدمات الرعاية الحساسة ساريًا إلى أن يلغي العضو الطلب أو يقدم طلبًا جديدًا للتواصل بشكل سري.

يمكن تقديم طلب للتواصل بشكل سري كتابيًا إلى Blue Shield Promise على العنوان البريدي أو عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس الموجود في أسفل هذه الصفحة. يمكن للعضو أن يطلب تلقي المراسلات بشكل سري عن طريق ملء نموذج طلب التواصل بشكل سري، ولكنه ليس مطالبًا بذلك. اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556 للحصول على المساعدة وطلب إرسال النموذج إليك. ويمكنك أيضًا الحصول عليه أو تحميله عن طريق الإنترنت من خلال الموقع [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

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

يمكنك إعادة إرسال النموذج المكتمل والموقع إلى Blue Shield of California Privacy Office باستخدام أحد هذه الخيارات:

- البريد: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- البريد الإلكتروني: privacy@blueshieldca.com
- الفاكس: 1-800-201-9020

إذا أرسل الطلب عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، فسيدخل طلب التواصل بشكل سري الخاص بك حيز التنفيذ في غضون 7 أيام تقويمية من الاستلام. إذا أرسل الطلب عبر البريد الخاص بالعملاء من الطراز الأول، فسيدخل طلبك حيز التنفيذ في غضون 14 أيام تقويمية من الاستلام. إذا تواصلت معنا بخصوص طلبك، فستقر Blue Shield Promise باستلام طلبك بالتواصل بشكل سري وستبلغك بحالته.

ينطبق طلب التواصل بشكل سري على جميع المراسلات التي تفصح عن المعلومات الطبية أو اسم موفر الرعاية والعنوان المتعلق باستلام الخدمات الطبية للعضو الذي طلب التواصل بشكل سري.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal

8. أرقام هامة ومصطلحات يجب معرفتها

أرقام الهواتف المهمة

Blue Shield Promise	
1-800-605-2556 (TTY 711)	خدمة العملاء
1-800-877-7195 (TTY 711)	خطة الخدمات البصرية (Vision Service Plan)
1-800-609-4166 (TTY 711)	خط الاستشارات التمريضية المتاح 24 ساعة
1-800-400-4889	خط مساعدات الالتزام
Boyle Heights (213) 294-2840 East L.A. (213) 438-5570 El Monte (213) 428-1495 Inglewood (310) 330-3130 Lynwood (310) 661-3000 Metro LA (213) 428-1457 Norwalk (562) 651-6060 Pacoima (213) 438-5497 Palmdale (213) 438-5580 Pomona (909) 620-1661 Wilmington (213) 428-1490	مراكز موارد الأسرة

مراكز موارد الحكومة	
(800) 514-0301 (Voice) (800) 514-0383 (TTY) (619) 528-4000	خط الاستعلامات لقانون المعاقين الأمريكيين (Americans with Disabilities Act, ADA)
(866) 627-7748	مكتب الولايات المتحدة للحقوق المدنية
(800) 772-1213	الدخل الاجتماعي التكميلي (SSI) بإدارة الضمان الاجتماعي
خدمة ترحيل كاليفورنيا (California Relay Service, CRS) TTY: 711 Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922	خدمات الإعاقة
(800) 993-2437	برنامج صحة الطفل والوقاية من الإعاقة (Child Health and Disability Prevention, CHDP)
(800) 288-4584	برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS)

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم 1-800-605-2556 (TTY 711). تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

مراكز موارد الحكومة	
(916) 445-4171	إدارة الخدمات الصحية (DHCS) بولاية كاليفورنيا
(866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)	إدارة الخدمات الاجتماعية العامة (DPSS) - بلوس أنجلوس: مركز خدمة العملاء
(213) 240-8101	إدارة الخدمات الصحية في مقاطعة لوس أنجلوس
(800) 854-7771	إدارة لوس أنجلوس للصحة العقلية
(888) 942-9675	برنامج النساء والرضع والأطفال (Women, Infant and Children, WIC)
(800) 322-6384 TTY: (800) 735-2922	برنامج علاج الأسنان (Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal))
(800) 952-5253	إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (CDSS)
(888) 452-8609	مكتب الشكاوى والتظلمات للرعاية المُدارة ببرنامج Medi-Cal
(800) 977-2273 TTY: (800) 977-2273 واضغط على زر 7 أو 711	Medi-Cal Rx
(888) 466-2219 ((888) HMO-2219)	إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC)
(800) 576-6881 العربية (800) 840-5032 الأرمينية (800) 430-5005 الكمبودية/الخميرية (800) 430-6006 الكانتونية (800) 430-4263 الإنجليزية (800) 840-5034 الفارسية (800) 430-2022 الهمونجية (800) 576-6883 الكورية (800) 430-4091 اللاوسية (800) 576-6885 المندرينية (800) 430-7007 الروسية (800) 430-3003 الإسبانية (800) 576-6890 التاغالوغية (800) 430-8008 الفيتنامية TTY: (800) 430-7077	خيارات الرعاية الصحية

الكلمات التي يجب معرفتها

الولادة العاجلة: هي الفترة الزمنية للمراحل الثلاث من الولادة التي تمر بها المرأة والتي لا يمكن نقل المرأة بأمان إلى مستشفى أخرى قبل الوضع أو التي قد يؤدي النقل فيها إلى مخاطر على صحة المرأة وسلامتها أو الطفل الذي لم يولد بعد.

حالة مرضية حادة: هي حالة مرضية مفاجئة وتتطلب عناية صحية سريعة ولا تستمر لفترة طويلة.

الهنود الأمريكيون: هو فرد محدد في الباب 25 من قانون الولايات المتحدة الأقسام (13) 1603، (28) 1603، (a) 1679، أو من تم تحديد أهليته، باعتباره هندياً، وفقاً للقانون 42 من اللوائح الفيدرالية 136.12، أو الباب V من قانون تحسين

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

الرعاية الصحية الهندي، لتلقي خدمات الرعاية الصحية من موفري الرعاية الصحية الهنود (الخدمة الصحية الهندية، قبيلة هندية، منظمة قبلية، أو منظمة هندية حضرية -I/T/U) أو من خلال الإحالة بموجب عقد خدمات صحية.

الطعن: طلب يتقدم به العضو إلى Blue Shield Promise لمراجعة قرار ما بشأن تغطية خدمة مطلوبة وتغييره.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المشمولة في إطار هذه الخطة الصحية.

برنامج خدمات كاليفورنيا للأطفال (CCS): أحد برامج Medi-Cal يقدم خدمات للأطفال الذين تصل أعمارهم إلى 21 عامًا والذين يعانون بعض الأمراض والمشاكل الصحية.

برنامج الصحة والوقاية من الإعاقة بكاليفورنيا (CHDP): أحد برامج الصحة العامة التي تقوم بالدفع إلى موفري الرعاية الصحية العامة والخاصة نظير إجراء تقييمات صحية مبكرة للكشف عن أو للوقاية من الأمراض وحالات الإعاقة لدى الأطفال والشباب، ويساعد البرنامج الأطفال والشباب في الحصول على الرعاية الصحية العادية. يمكن لـ PCP الخاص بك توفير خدمات برنامج CHDP.

مدير الحالات: ممرضات مسجلات أو أخصائيين اجتماعيين يمكنهم مساعدتك في فهم المشاكل الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع موفري الرعاية.

ممرضة قابلة معتمدة (CNM): ممرضة معتمدة يُطلق عليها "القابلة"، تُعتمد من قبل مجلس كاليفورنيا للتمريض المسجل، يُسمح للممرضة القابلة الحاصلة على اعتماد بحضور حالات الولادة الطبيعية.

المعالج اليدوي: هو موفر رعاية يعالج العمود الفقري عن طريق المعالجة اليدوية.

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن الشفاء منها تمامًا أو تتفاقم مع مرور الوقت أو يجب علاجها بحيث لا تزداد سوءًا.

العيادة: العيادة هي مركز يمكن للأعضاء اختياره كموفر للرعاية الأولية (PCP)، وقد تكون مركز صحي مؤهل من قبل الحكومة الاتحادية (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو عيادة صحية ريفية (RHC) أو موفر الرعاية الصحية للهنود (IHCP) أو غيرها من منشآت الرعاية الأولية.

الخدمات المجتمعية للكبار (CBAS): خدمات تركز على منشأة لمرضى العيادات الخارجية معنية بتقديم رعاية تميز متخصصة، وخدمات اجتماعية، وعلاجات، ورعاية شخصية، وتدريب ودعم للأسر ومقدم الرعاية، وخدمات تغذية، والنقل، وغيرها من الخدمات للأعضاء المستوفين للمعايير المؤهلة.

الشكاوى: تعبير شفهي أو خطي من العضو عن عدم رضاه عن خدمة تغطيها Medi-Cal أو Blue Shield Promise، خطة الصحة العقلية للمقاطعة أو موفر الرعاية التابع لـ Medi-Cal.

استمرارية الرعاية: إمكانية استمرار حصول العضو في الخطة على خدمات Medi-Cal من موفر رعايته الحالي غير التابع للشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا، إذا وافق موفر الرعاية وخطة Blue Shield Promise.

قائمة الأدوية المتعاقد عليها (CDL): هي قائمة الأدوية المعتمدة لـ Medi-Cal Rx والتي يجوز لموفر رعايتك أن يصف منها أدوية مشمولة بالتغطية تحتاج إليها.

تنسيق المزايا (COB): عملية تحديد أي تغطية تأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غير ذلك) تفضل بمسؤوليات المعالجة الأساسية والدفع بالنسبة للأعضاء الذين يتمتعون بأكثر من نوع واحد من تغطية التأمين الصحي.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تساعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

المشاركة في الدفع: هو مبلغ تسدده، عادة وقت الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى المبلغ الذي تسدده شركة التأمين.

التغطية (الخدمات الخاضعة للتغطية): خدمات Medi-Cal التي تعد Blue Shield Promise مسؤولة عن الدفع مقابلها. الخدمات المشمولة بالتغطية الخاضعة لشروط وأحكام وقيود واستثناءات عقد Medi-Cal وكما هو مذكور في إثبات التغطية (EOC) وأية تعديلات.

DHCS: إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا، ويُعد مكتب الولاية المسؤول عن الإشراف على برنامج Medi-Cal.

إلغاء التسجيل: التوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً لها أو الانتقال إلى خطة صحية جديدة. ويجب عليك توقيع النموذج الذي ينص على أنك لم تعد راعياً في استخدام هذه الخطة الصحية أو الاتصال بـ HCO وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

DMHC: إدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة بولاية كاليفورنيا، وتعتبر مكتب الولاية المسؤول عن الإشراف على خطط الرعاية الصحية المُدارة.

الأجهزة الطبية المُعمّرة (DME): المعدات اللازمة طبيياً والمطلوبة من قبل الطبيب أو موفر رعاية آخر. تقرر Blue Shield Promise ما إذا كان سيتم تأجير DME أو شراؤه. ويجب ألا تكون تكاليف الاستئجار أكثر من تكلفة الشراء.

الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT): تُعد خدمات EPSDT من المزايا المقدمة لأعضاء Medi-Cal تحت سن 21 سنة لإبقائهم أصحاء. يجب على الأعضاء الحصول على الفحوصات الصحية المناسبة لعمرهم والكشف المناسب للعثور على المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكراً، فضلاً عن أي علاج من أجل الرعاية أو المساعدة بشأن الحالات التي قد يتم اكتشافها في الفحوصات.

الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو عقلية تتطوي على معاناة أعراض شديدة، مثل الولادة العاجلة (انظر التعريف أعلاه) أو ألم شديد، بحيث يمكن للشخص ذو المعرفة العادية المعقولة بالصحة والطب أن يعتقد بشكل معقول أن عدم الحصول على الرعاية الطبية الفورية يمكن أن:

- يعرض صحتك أو صحة الجنين إلى خطر شديد
- يسبب ضعفاً في وظائف الجسم
- عدم أداء أحد أجزاء الجسم أو أعضاء الجسم ووظائفه بشكل صحيح

رعاية غرفة الطوارئ: فحص يُجرىه أحد الأطباء (أو موظف تحت إشراف الطبيب كما يسمح به القانون) لتحديد ما إذا كان الشخص يعاني حالة طبية طارئة. ويتم توفير الخدمات الضرورية من الناحية الطبية اللازمة لاستقرار حالتك من الناحية السريرية ضمن نطاق قدرات المرفق.

النقل الطبي الطارئ: النقل في سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية العاجلة.

العضو المُسجل: الشخص الذي يكون عضواً في إحدى الخطط الصحية ويتلقى خدمات من خلال الخطة.

المريض المحدد: هو مريض لديه علاقة قائمة مع موفر رعاية ولم يقم بزيارة موفر الرعاية ذلك في غضون فترة زمنية محددة من جانب الخطة.

الخدمات المستثناة: الخدمات التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal في كاليفورنيا.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



العلاج التجريبي: الأدوية، أو المعدات، أو الإجراءات أو الخدمات التي تتم في مرحلة الاختبار لدى معمل و/أو دراسات تُجرى على الحيوانات قبل إجراء الاختبارات على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية لاستقصاء سريري. **خدمات تنظيم الأسرة:** خدمات لمنع الحمل أو تأخيرها.

المراكز الصحية المؤهلة من الحكومة الفيدرالية (FQHC): مراكز صحية تقع في مناطق ليس بها الكثير من موفري الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في إحدى عيادات FQHC.

خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS): في بعض الأحيان، لا تغطي خطة Medi-Cal الخدمات، لكن لا يزال بإمكانك الحصول عليها من خلال خدمات Medi-Cal مدفوعة الرسوم (FFS)، مثل العديد من خدمات الصيدليات من خلال خدمات Medi-Cal Rx مدفوعة الرسوم (FFS).

رعاية المتابعة: رعاية الطبيب المنتظمة للتحقق من مدى تقدم حالة المريض بعد دخوله المستشفى أو أثناء العلاج.

الاحتيايل: فعل خداع أو تزييف يتم ارتكابه عن عمد من قبل شخص يعرف أن الخداع قد يؤدي إلى حصول الشخص أو شخص آخر على بعض المزايا غير المصرح بها.

مراكز الولادة المستقلة (FBC): مرافق طبية تتم فيها عملية الولادة بعيدًا عن مكان إقامة المرأة الحامل، وهي مراكز معتمدة أو مرخص لها بواسطة الولاية تُوفر الرعاية في مراحل ما قبل الولادة وأثناء الولادة وما بعد الولادة، كما تُوفر الخدمات الأخرى المُقدمة خارج المستشفيات المشمولة في الخطة. هذه المراكز ليست مستشفيات.

التظلم: تعبير شفهي أو خطي من العضو عن عدم رضاه عن Blue Shield Promise، أو موفر الرعاية أو جودة الرعاية أو جودة الخدمات المُقدمة. الشكوى المُقدمة إلى Blue Shield Promise حول موفر رعاية تابع للشبكة هي أحد أمثلة التظلم.

الخدمات والأجهزة التأهيلية: خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك على الاحتفاظ بالمهارات أو تعلمها أو تحسينها لممارسة الحياة اليومية.

خيارات الرعاية الصحية (HCO): البرنامج الذي من خلاله يمكن التسجيل في الخطة الصحية أو إلغاء التسجيل.

موفرو الرعاية الصحية: الأطباء والأخصائيون، مثل الجراحون أو الأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون أجزاء خاصة من الجسم والذين يعملون لدى Blue Shield Promise أو الأطباء التابعين لشبكة Blue Shield Promise. يجب أن يكون لدى موفري الرعاية التابعين لشبكة Blue Shield Promise ترخيصًا لممارسة المهنة في كاليفورنيا، ويجب أن يوفر لك خدمات تغطيها Blue Shield Promise.

ستحتاج عادة إلى إحالة من PCP الخاص بك قبل الذهاب إلى متخصص. يجب أن يحصل PCP الخاص بك على موافقة مُسبقة من Blue Shield Promise قبل أن تحصل على الرعاية من المتخصص.

لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية الخاص بك للحصول على بعض أنواع الخدمات، مثل تنظيم الأسرة أو الرعاية في حالات الطوارئ أو رعاية طب النساء والتوليد أو خدمات الرعاية الحساسة.

التأمين الصحي: تغطية تأمينية تدفع نظير النفقات الطبية والجراحية عن طريق السداد نظير النفقات الناجمة عن مرض أو إصابة للمؤمن عليه أو تدفع نظير الرعاية لموفر الرعاية مباشرة.

الرعاية الصحية المنزلية: رعاية تمريضية متخصصة وخدمات أخرى تُقدم في المنزل.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



موفرو خدمات الرعاية الصحية المنزلية: موفرو رعاية يقدمون لك رعاية ترميضية متخصصة وخدمات أخرى في المنزل.

الرعاية في مرحلة الاحتضار: رعاية لتقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحانية لعضو يعاني من مرض العضال. تتوفر رعاية مرضى الأمراض العضال عندما يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل.

المستشفى: مكان تحصل فيه على رعاية في العيادات الداخلية والعيادات الخارجية من قبل أطباء وممرضات.

العلاج في المستشفى: الدخول إلى المستشفى لتلقي العلاج كمرضى داخلي.

رعاية مرضى العيادات الخارجية بالمستشفى: رعاية طبية أو جراحية يتم تقديمها في أحد المستشفيات دون الدخول كمرضى داخلي.

موفرو الرعاية الصحية للهنود (IHCP): برنامج الرعاية الصحية الذي تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (I/T/U) كما هو محدد في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (25 U.S.C. القسم 1603).

رعاية المرضى الداخليين: عندما تضطر إلى الإقامة في أحد المستشفيات أو في أي مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

العلاج الاستقصائي: هو دواء علاجي، أو منتج أو جهاز بيولوجي استكمل بنجاح المرحلة الأولى من استقصاء سريري معتمد من FDA ولكن لم يتم إقراره للاستخدام العام من قبل FDA ويبقى قيد الاستقصاء في مرحلة الاستقصاء السريري المعتمد من FDA.

العلاج طويل الأجل: الرعاية داخل منشأة لمدة تزيد عن شهر.

خطة الرعاية الصحية المُدارة: إحدى خطط برنامج Medi-Cal التي تستخدم فقط بعض الأطباء والمتخصصين والعيادات والصيدليات والمستشفيات مع المستفيدين من برنامج Medi-Cal المسجلين في تلك الخطة. تعد Blue Shield Promise خطة رعاية صحية مُدارة.

Medi-Cal Rx: تُعرف خدمة مزايا صيدلية Medi-Cal مدفوعة الرسوم باسم "Medi-Cal Rx" والتي توفر مزايا وخدمات صيدلية، بما في ذلك الأدوية المقررة بوصفة طبية وبعض الصريفات الطبية لجميع المستفيدين من Medi-Cal.

نظام الرعاية الصحية المنزلية: نموذج للرعاية الصحية يهدف لتوفير جودة أفضل للرعاية الصحية وتحسين الإدارة الذاتية من جانب الأعضاء بالنسبة إلى رعايتهم الخاصة وتقليل التكاليف التي يمكن تجنبها بمرور الوقت.

النقل الطبي: خدمة نقل متاحة عند تعذر وصولك إلى موعدك الطبي الخاضع للتغطية و/أو للحصول على الأدوية المقررة بوصفات طبية بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو السيارة الأجرة التي وصفها أحد موفري الرعاية لك.

تدفع Blue Shield Promise نظير خدمات النقل الأقل تكلفة لتلبية احتياجاتك الطبية عندما يتعين نقلك إلى موعدك.

الخدمات الضرورية من الناحية الطبية (الضرورة الطبية): الرعاية الضرورية من الناحية الطبية هي خدمات هامة ومعقولة تحمي الحياة، هذه الرعاية ضرورية لحماية المرضى من الإصابة بمرض أو إعاقة شديدة، تخفف هذه الرعاية الألم الحاد الناجم عن مرض أو إصابة من خلال معالجتهم. بالنسبة للأعضاء تحت سن 21 سنة، فإن خدمات Medi-Cal الضرورية طبيًا تشمل لهم الرعاية الطبية الضرورية لعلاج أو مساعدة مرض أو حالة جسدية أو عقلية، بما في ذلك اضطراب إدمان المخدرات كما هو مذكور في القسم 1396d(r) المادة رقم 42 من قانون الولايات المتحدة.

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

برنامج Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص البالغين من العمر 65 عامًا أو أكثر، وبعض الأشخاص البالغين الأصغر سنًا من أصحاب الإعاقات، والأشخاص الذين يعانون مرضًا كلويًا في مراحله الأخيرة (الفشل الكلوي الذي يتطلب الغسيل الكلوي أو عملية زرع كلي، ويطلق عليه أحيانًا ESRD).

العضو: أي مستفيد مؤهل من برنامج Medi-Cal مسجل لدى خطة Blue Shield Promise يحق له تلقي الخدمات المُغطاة.

موفر خدمات الصحة العقلية: الأفراد المرخصون الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والسلوكية للمرضى.

خدمات الممرضة القابلة: خدمات تُقدمها ممرضة قابلة معتمدة (CNM) والقابلة المرخصة (LM) في مراحل ما قبل الولادة وأثناء الولادة وما بعد الولادة، وهذه الخدمات تشمل رعاية تنظيم الأسرة للأم ورعاية فورية لحديثي الولادة.

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات وغيرهم من موفري الرعاية المتعاقدين مع خطة Blue Shield Promise لتوفير الرعاية.

موفر الرعاية التابع للشبكة (أو موفر رعاية من داخل الشبكة): انظر "موفر الرعاية المشارك".

الخدمة غير الخاضعة للتغطية: خدمة لا تغطيها Blue Shield Promise.

النقل غير الطبي: خدمة النقل عند الانتقال ذهابًا وإيابًا إلى أحد المواعيد المتعلقة بخدمة يغطيها برنامج Medi-Cal معتمدة من موفر الرعاية الخاص بك أو عند الحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

موفر الرعاية غير المشارك: موفر رعاية غير مدرج في شبكة خطة Blue Shield Promise.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى التأمين الصحي الخاص ودافعي الخدمات بخلاف Medi-Cal. قد تشمل الخدمات الخطط الطبية و/أو طب الأسنان و/أو الرؤية و/أو الصيدلة و/أو خطط Medicare التكميلية (الجزءان C و D).

الجهاز التقويمي: جهاز يُستخدم كوسيلة دعم أو دعامة مثبتة خارجيًا على الجسم لدعم أو لتقويم جزء مجروح أو مُصاب بشكل حاد من الجسم، ويكون هذا الجهاز ضروريًا من الناحية الطبية لتعافي العضو.

الخدمات خارج نطاق منطقة الخدمة: خدمات تُقدم عندما يكون العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمة.

موفر الرعاية غير التابع للشبكة: موفر رعاية غير مدرج في شبكة Blue Shield Promise.

رعاية مرضى العيادات الخارجية: عندما لا تضطر إلى الإقامة ليلة في مستشفى أو في أي مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية في العيادات الخارجية: خدمات العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون حالات صحية عقلية تتراوح شدتها بين خفيفة ومتوسطة، بما في ذلك:

- تقييم أو علاج الصحة العقلية للأفراد والمجموعات (العلاج النفسي)
- الاختبارات النفسية عندما يُشار سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج بالأدوية
- استشارات العلاج النفسي
- معمل العيادات الخارجية والصرفيات والمكملات الغذائية

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



الرعاية في مرحلة الاحتضار: رعاية لتقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحانية لعضو يعاني مرضاً خطيراً. لا تتطلب الرعاية المخففة للألام أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

المستشفى المشارك: مستشفى مرخص متعاقد مع خطة Blue Shield Promise لتقديم الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية، وتكون الخدمات المُغطاة التي قد تقدمها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مُقيدة بسبب سياسات مراجعة الانتفاع وضمان الجودة لدى خطة Blue Shield Promise أو بسبب عقد خطة Blue Shield Promise مع المستشفى.

موفر الرعاية المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو غيره من متخصصي الرعاية الصحية المرخصين الآخرين أو منشأة صحية مرخصة، بما في ذلك منشآت الرعاية شبه الحادة التي لديها عقد مع خطة Blue Shield Promise لتقديم خدمات مُغطاة للأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية.

خدمات الطبيب: خدمات يُقدمها شخص مُرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، ولا يشمل ذلك الخدمات التي يقدمها الأطباء أثناء دخولك المستشفى والمحددة بمبلغ في فاتورة المستشفى.

الخطة: انظر "خطة الرعاية الصحية المُدارة".

خدمات ما بعد الاستقرار: الخدمات المُغطاة المتعلقة بحالة طبية طارئة يتم تقديمها بعد استقرار العضو للحفاظ على استقرار الحالة. يتم تغطية خدمات الرعاية في مرحلة ما بعد الاستقرار ودفع ثمنها. قد تتطلب المستشفيات غير التابعة للشبكة موافقة مسبقة.

الموافقة المسبقة (أو التصريح المسبق): يجب أن يحصل PCP الخاص بك على موافقة مُسبقة من خطة Blue Shield Promise قبل حصولك على بعض الخدمات. وستوافق Blue Shield Promise فقط على الخدمات التي تحتاج إليها. لن توافق Blue Shield Promise على الخدمات المُقدمة من قبل موفري الرعاية غير المشاركين إذا علمت Blue Shield Promise أنه بإمكانك الحصول على خدمات مماثلة أو أكثر ملاءمة من خلال موفري الرعاية المشاركين في خطة Blue Shield Promise. لا تعتبر الإحالة بمثابة موافقة. يجب عليك الحصول على موافقة من خطة Blue Shield Promise.

تغطية الأدوية المقررة بوصفة طبية: تغطية الأدوية الموصوفة من قبل أحد موفري الرعاية.

الأدوية المقررة بوصفات طبية: هو دواء يتطلب قانوناً صدور أمر من موفر رعاية مرخص لكي يتم صرفه.

الرعاية الصحية الأولية: انظر "الرعاية الروتينية".

موفر الرعاية الأولية (PCP): موفر الرعاية المرخص الخاص بك بالنسبة إلى معظم خدمات رعايتك الصحية، ويساعدك PCP الخاص بك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. تحتاج بعض خدمات الرعاية إلى الحصول على موافقة أولاً، ما لم:

- تكن حالتك طارئة
- تحتاجين إلى رعاية طب النساء والتوليد
- تحتاج إلى خدمات الرعاية الحساسة
- تحتاج إلى خدمات تنظيم الأسرة/تحديد النسل

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556.

تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً إلى 6 مساءً، علماً بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



blueshieldca.com/promise/medi-cal

يمكن أن يكون موفر الرعاية الأولية الخاص بك:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- طبيب الأسرة
- طبيب النساء والتوليد
- موفرو الرعاية الصحية للهنود (IHCP)
- المراكز الصحية المؤهلة من الحكومة الاتحادية (FQHC)
- العيادات الصحية الريفية (RHC)
- ممارس ترميز
- طبيب مساعد
- عيادة

التصريح المُسبق (الموافقة المُسبقة): يجب أن يحصل PCP الخاص بك على موافقة مُسبقة من خطة Blue Shield Promise قبل حصولك على بعض الخدمات. وستوافق Blue Shield Promise فقط على الخدمات التي تحتاج إليها. لن توافق Blue Shield Promise على الخدمات المُقدمة من قبل موفري الرعاية غير المشاركين إذا علمت Blue Shield Promise أنه بإمكانك الحصول على خدمات مماثلة أو أكثر ملاءمة من خلال موفري الرعاية المشاركين في خطة Blue Shield Promise. لا تعتبر الإحالة بمثابة موافقة. يجب عليك الحصول على موافقة من خطة Blue Shield Promise.

الجهاز التعويضي: جهاز اصطناعي يُثبت بالجسم ليحل محل جزء مفقود من الجسم.

دليل موفري الرعاية: قائمة بموفري الرعاية المدرجين في شبكة خطة Blue Shield Promise.

حالات الطوارئ النفسية الطبية: اضطراب عقلي حيث تكون الأعراض خطيرة أو شديدة بما يكفي لتعرضك أنت أو غيرك لخطر مباشر أو لتصبح عاجز على الفور عن توفير الطعام أو المأوى أو الملابس، أو الحصول عليهم بسبب الاضطراب العقلي.

خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية التي تستهدف جميع الأشخاص، وتشمل هذه الخدمات، من بين أمور أخرى، تحليل الوضع الصحي ومراقبة الحالة الصحية وتعزيز الصحة وخدمات الوقاية ومكافحة الأمراض المعدية، وحماية البيئة والمرافق الصحية والاستعداد للكوارث والاستجابة لها والصحة المهنية.

موفر الرعاية المؤهل: طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسبة لعلاج حالتك.

الجراحة الترميمية (التجميل): جراحة تصحيح وتقويم التكوينات غير الطبيعية في الجسم من أجل تحسين أداء وظائفه أو إعطائه مظهرًا طبيعيًا قدر الإمكان. التكوينات غير الطبيعية في الجسم هي تلك الأجزاء الناجمة عن تشوه خلقي، أو تشوهات النمو، أو إصابة، أو عدوى، أو ورم، أو مرض.

الإحالة: عندما يقول موفر الرعاية الأولية الخاص بك أنه بإمكانك الحصول على الرعاية من موفر رعاية آخر. وتتطلب بعض خدمات الرعاية المشمولة بالتغطية الإحالة والحصول على موافقة مُسبقة (تصريح مسبق).

اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تسعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني



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

الخدمات والأجهزة العلاجية التأهيلية والخاصة بإعادة التأهيل: خدمات وأجهزة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من إصابات أو إعاقات أو حالات مزمنة لاكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استعادتها.

الرعاية الروتينية: الخدمات الطبية والرعاية الوقائية الضرورية من الناحية الطبية، أو زيارات فحص صحة الطفل، أو خدمات الرعاية، مثل رعاية المتابعة الروتينية. ويتمثل الهدف من الرعاية الروتينية في الوقاية من الإصابة بمشاكل صحية.

العيادات الصحية الريفية (RHC): مراكز صحية تقع في مناطق ليس بها الكثير من موفري الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في إحدى عيادات RHC.

خدمات الرعاية الحساسة: الخدمات المتصلة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، والأمراض المعدية المنقولة جنسياً (Sexually Transmitted Infections, STI)، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والاعتداء الجنسي والإجهاض، واضطراب تعاطي المخدرات، والرعاية المؤكدة للنوع الاجتماعي، والعنف الزوجي.

المرض الخطير: مرض أو حالة يجب علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمة: المنطقة الجغرافية التي تخدمها Blue Shield Promise. يتضمن ذلك مقاطعة لوس أنجلوس

الرعاية التمريضية المتخصصة: خدمات مُغطاة يقدمها ممرضون و/أو ممارسون فنييون و/أو أخصائيو علاج مرخصون أثناء الإقامة في أحد مرافق التمريض المتخصصة أو في منزل أحد الأعضاء.

مركز خدمات التمريض المتخصصة: مكان يوفر الرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة يوميًا من قِبل أخصائيين مدربين في مجال الصحة فقط.

الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشاكل الرعاية الصحية. فعلى سبيل المثال، يقوم جراح العظام بعلاج العظام المكسورة؛ ويقوم طبيب أمراض الحساسية بعلاج حالات الحساسية؛ ويقوم طبيب القلب بعلاج مشاكل القلب. في معظم الحالات، ستحتاج إلى إحالة من PCP الخاص بك قبل الذهاب إلى متخصص.

خدمة الصحة العقلية المتخصصة: الخدمات المقدمة للأعضاء الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة العقلية ممن يعانون من اضطراب يفوق المستوى الخفيف إلى المتوسط.

مرض العضال: حالة طبية لا يمكن الشفاء منها، ومن المرجح أن تؤدي إلى الوفاة خلال عام أو أقل إذا كان المرض يتبع مساره الطبيعي.

استرداد الضرر: عندما تُقدم مزايا أو تُتقدم إلى عضو Medi-Cal بسبب إصابة كان طرف آخر مسؤولاً عنها، تسترد DHCS القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

الفرز (أو الفحص): تقييم لصحتك يجريه طبيب أو ممرضة مدربة على إجراء الفحص بهدف تحديد مدى إلحاح حاجتك إلى الرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لعلاج مرض غير طارئ أو إصابة أو حالة تتطلب رعاية طبية. يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة من موفر رعاية غير تابع للشبكة إذا كان موفرو الرعاية التابعين للشبكة غير متاحين مؤقتًا أو لا يمكن الوصول إليهم.



اتصل بخدمة عملاء Blue Shield Promise على الرقم (TTY 711) 1-800-605-2556. تستعد Blue Shield Promise بخدمتكم من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا إلى 6 مساءً، علمًا بأن هذه المكالمات مجانية، أو اتصل على خط ترحيل كاليفورنيا على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني

blueshieldca.com/promise/medi-cal