

Medi-Cal

Chứng từ bảo hiểm

Sổ tay hội viên



Promise Health Plan

SỔ



tay hội viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng hợp chứng từ bảo hiểm (Evidence of Coverage - EOC) và Bản điều lệ chương trình của Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise)

2023

Quận Los Angeles

Blue Shield of California Promise Health Plan ký hợp đồng với L.A. Care Health Plan nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc có quản lý Medi-Cal trong Quận Los Angeles.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Sổ tay hội viên và các tài liệu chương trình khác bằng những ngôn ngữ khác miễn phí. Chúng tôi cung cấp các bản dịch từ những biên dịch viên có trình độ. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí. Đọc Sổ tay hội viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể lấy thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille, bản in cỡ lớn phông chữ 20, âm thanh và các định dạng điện tử có thể truy cập được miễn phí. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Cuộc gọi này miễn phí.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ thông dịch

Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ thông dịch từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ và miễn phí. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích nhờ trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Quý vị được cung cấp các dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí. Trung tâm trợ giúp làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để được hỗ trợ ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay với ngôn ngữ khác, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số **1-800-605-2556** (TTY: 711). Cuộc gọi này miễn phí.

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.

الشعار بالعربية (Arabic)

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



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Հայերեն պլիսակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանզահարեք 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 دريافت کنيد، 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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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 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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍ ເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນ ອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-605-2556 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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 ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Русский слоган (Russian)

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



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

แท็กไถ่ภาษาไทย (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: 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.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chào mừng đến với Blue Shield Promise!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Blue Shield Promise. Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế cho những người có Medi-Cal. Blue Shield Promise làm việc với L.A. Care Health Plan để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Blue Shield Promise làm việc với L.A. Care Health Plan (L.A. Care còn được gọi là Cơ Quan Y Tế Sáng Kiến Địa Phương Quận Los Angeles) cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người có Medi-Cal ở Quận Los Angeles.

L.A. Care hợp tác với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. L.A. Care là một thực thể công địa phương. Trên thực tế, họ là chương trình bảo hiểm y tế hoạt động công khai lớn nhất trên cả nước. Họ phục vụ cư dân sinh sống trong Quận Los Angeles (gọi là “khu vực phục vụ” của chúng tôi).

L.A. Care cũng cộng tác với bốn (4) Đối tác chương trình bảo hiểm y tế khác (L.A. cũng được coi là một “Đối tác chương trình bảo hiểm y tế”) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của chúng tôi. Khi một hội viên Medi-Cal tham gia L.A. Care, hội viên đó có thể chọn nhận dịch vụ thông qua bất kỳ Đối tác chương trình bảo hiểm y tế nào dưới đây miễn là các chương trình này còn hoạt động.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care

Sổ tay hội viên

Sổ tay hội viên này cung cấp cho quý vị thông tin về khoản bảo hiểm của quý vị theo Blue Shield Promise. Vui lòng đọc tài liệu này một cách hoàn chỉnh và cẩn thận. Việc này sẽ giúp quý vị hiểu và biết sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của quý vị. Sổ tay hội



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chào mừng đến với Blue Shield Promise!

viên cũng giải thích quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Nếu quý vị có các nhu cầu y tế đặc biệt, hãy đảm bảo quý vị đọc tất cả các mục áp dụng cho quý vị.

Sổ tay hội viên này còn được gọi là Tổng hợp chứng từ bảo hiểm (Combined Evidence of Coverage - EOC) và Bản điều lệ chương trình. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Blue Shield Promise dựa trên hợp đồng giữa Blue Shield Promise và L.A. Care. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để xin bản sao hợp đồng giữa Blue Shield Promise và L.A. Care. Quý vị cũng có thể xin miễn phí một bản sao Sổ tay hội viên khác hoặc truy cập trang mạng của Blue Shield Promise tại địa chỉ blueshieldca.com/promise/medi-cal để xem Sổ tay hội viên. Quý vị cũng có thể xin miễn phí một bản sao các chính sách và quy trình lâm sàng và hành chính không độc quyền của Blue Shield Promise, hoặc hỏi về cách truy cập thông tin này trên trang mạng của Blue Shield Promise.

Liên hệ

Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cảm ơn quý vị,

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



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Mục lục

| | |
|--|-----------|
| Các ngôn ngữ và định dạng khác..... | 2 |
| Các ngôn ngữ khác | 2 |
| Các định dạng khác..... | 2 |
| Dịch vụ thông dịch | 3 |
| Chào mừng đến với Blue Shield Promise!..... | 9 |
| Sổ tay hội viên | 9 |
| Liên hệ..... | 10 |
| Mục lục..... | 11 |
| 1. Bắt đầu với vai trò là hội viên..... | 14 |
| Làm thế nào để nhận giúp đỡ..... | 14 |
| Ai có thể trở thành hội viên..... | 15 |
| Thẻ nhận dạng (ID) | 16 |
| 2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị..... | 17 |
| Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế..... | 17 |
| Cách hoạt động của chương trình của quý vị..... | 19 |
| Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế..... | 19 |
| Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc chuyển ra khỏi California | 20 |
| Tiếp tục dịch vụ chăm sóc | 22 |
| Chi phí..... | 24 |
| 3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc..... | 28 |
| Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe..... | 28 |
| Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP)..... | 29 |
| Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ | 33 |
| Cuộc hẹn | 41 |
| Đến cuộc hẹn | 42 |
| Hủy và lên lịch lại..... | 42 |
| Thanh toán | 42 |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

| | |
|---|-----------|
| Giấy giới thiệu | 44 |
| Chấp thuận trước (cho phép trước) | 45 |
| Ý kiến y khoa thứ hai..... | 47 |
| Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm | 48 |
| Chăm sóc khẩn cấp..... | 51 |
| Dịch vụ chăm sóc cấp cứu | 52 |
| Đường dây tư vấn y tá | 54 |
| Chỉ thị trước..... | 55 |
| Hiển tặng bộ phận cơ thể và mô | 55 |
| 4. Các quyền lợi và dịch vụ..... | 56 |
| Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị bảo hiểm những gì | 56 |
| Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise bảo hiểm..... | 60 |
| Các chương trình và quyền lợi được bảo hiểm khác của Blue Shield Promise | 82 |
| Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác..... | 86 |
| Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal | 90 |
| Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại..... | 91 |
| 5. Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên..... | 92 |
| Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em (Trẻ em dưới tuổi 21)..... | 92 |
| Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc dự phòng cho trẻ em | 93 |
| Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu | 94 |
| Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên | 95 |
| Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS) hoặc các chương trình khác..... | 95 |
| 6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề | 98 |
| Khiếu nại..... | 99 |
| Kháng cáo | 101 |
| Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo | 102 |
| Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR) với Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe | 103 |
| Điều trần cấp tiểu bang | 105 |
| Gian lận, hoang phí và lạm dụng..... | 106 |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

| | |
|---|------------|
| 7. Quyền và trách nhiệm | 108 |
| Quyền của quý vị..... | 108 |
| Trách nhiệm của quý vị | 110 |
| Thông báo không phân biệt đối xử..... | 111 |
| Cách để tham gia với tư cách là hội viên..... | 113 |
| Thông báo về thực hiện quyền riêng tư..... | 114 |
| Thông báo về các điều luật..... | 125 |
| Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán như là phương sách cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và Thu hồi do có lỗi..... | 125 |
| Thông báo về thu hồi tài sản | 126 |
| Thông báo hành động | 127 |
| Thông báo về yêu cầu liên lạc bảo mật..... | 127 |
| 8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết..... | 129 |
| Những số điện thoại quan trọng | 129 |
| Từ ngữ cần biết..... | 131 |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Bắt đầu với vai trò là hội viên

Làm thế nào để nhận giúp đỡ

Blue Shield Promise muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc quan ngại gì về dịch vụ chăm sóc của mình, Blue Shield Promise luôn muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Ban dịch vụ hội viên

Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Blue Shield Promise có thể:

- Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được bảo hiểm của Blue Shield Promise
- Giúp đỡ quý vị chọn hoặc thay đổi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP)
- Cho quý vị biết nơi cần đến để nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và các định dạng khác
- Giúp quý vị đến các cuộc hẹn đúng giờ
- Thay thế thẻ ID của quý vị
- Trả lời thắc mắc về các vấn đề quý vị không thể giải quyết
- Hỗ trợ lên lịch dịch vụ vận chuyển

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng quý vị sẽ không phải đợi đến 10 phút khi gọi điện.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ điều kiện tham gia Blue Shield Promise vì quý vị đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại Quận Los Angeles. Nếu quý vị có thắc mắc về khoản bảo hiểm Medi-Cal của mình hoặc về thời điểm quý vị cần gia hạn Medi-Cal, vui lòng gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles (Department of Public Social Services - DPSS) theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua An sinh xã hội vì quý vị đang nhận Phụ cấp an sinh bổ sung/Phụ cấp bổ sung của tiểu bang (Supplemental Security Income/State Supplementary Payment - SSI/SSP).

Nếu có thắc mắc về việc ghi danh, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Nếu quý vị có thắc mắc về An sinh xã hội, hãy gọi cho Sở An Sinh Xã Hội theo số 1-800-772-1213. Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal chuyển tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp (Transitional Medi-Cal) còn được gọi là “Medi-Cal cho người đi làm”. Quý vị có thể được nhận Medi-Cal chuyển tiếp nếu ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận thêm tiền cấp dưỡng cho con hay cho người hôn phối.

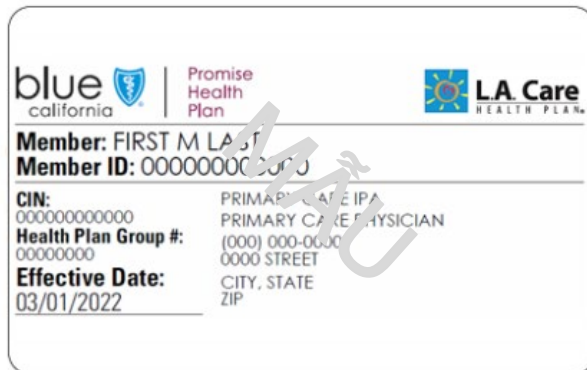
Quý vị có thể đặt câu hỏi về tính đủ điều kiện để nhận Medi-Cal chuyển tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị theo địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thẻ nhận dạng (ID)

Với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận một thẻ ID Blue Shield Promise. Quý vị phải trình thẻ ID Blue Shield Promise và Thẻ nhận diện người thụ hưởng (Benefits Identification Card - BIC) Medi-Cal mà Tiểu bang California gửi cho quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Quý vị phải luôn mang theo bên mình tất cả các thẻ bảo hiểm y tế. Dưới đây là thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise mẫu để quý vị có thể biết được thẻ của mình sẽ như thế nào:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID Blue Shield Promise trong vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hại, bị mất hoặc đánh cắp, hãy gọi ngay cho Ban chăm sóc khách hàng. Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

2. Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế cho những người có Medi-Cal ở Quận Los Angeles. Blue Shield Promise làm việc với L.A. Care Health Plan để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện của Ban chăm sóc khách hàng Blue Shield Promise để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và cách làm cho chương trình phù hợp với quý vị. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Khi nào khoản bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Blue Shield Promise, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ ID trong vòng 2 tuần sau khi quý vị ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID Blue Shield Promise và Thẻ nhận diện người thụ hưởng (Benefits Identification Card - BIC) Medi-Cal của mình khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng các hình thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu mẫu gia hạn Medi-Cal. Hãy hoàn thành mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình qua hình thức trực tuyến, trực tiếp, hoặc qua điện thoại hoặc các phương tiện điện tử khác nếu có ở quận của mình.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Ngày bảo hiểm có hiệu lực của quý vị là ngày đầu của tháng kế tiếp sau khi hoàn tất việc ghi danh tham gia vào một chương trình bảo hiểm. Kiểm tra thư từ Health Care Options của quý vị để biết ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực.

Quý vị cũng có thể chấm dứt khoản bảo hiểm Blue Shield Promise và chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được hỗ trợ chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của quý vị.

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho các hội viên Medi-Cal tại Quận Los Angeles. Tra cứu văn phòng tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Tính đủ điều kiện Blue Shield Promise có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều nào sau đây là đúng:

- Quý vị chuyển hẳn tới nơi khác ở bên ngoài Quận Los Angeles
- Quý vị không còn tham gia chương trình Medi-Cal nữa
- Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải đăng ký Medi-Cal FFS.
- Quý vị bị giam giữ trong tù hoặc trại giam

Nếu quý vị mất bảo hiểm Blue Shield Promise Medi-Cal, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận bảo hiểm theo chương trình Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS) Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc mình còn được Blue Shield Promise bảo hiểm hay không, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Những cân nhắc đặc biệt đối với người Mỹ bản địa trong chương trình chăm sóc có quản lý

Người Mỹ bản địa có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal và quay trở lại chương trình Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ FFS vào bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.

Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider - IHCP). Quý vị cũng có thể ở lại với hoặc hủy tư cách hội viên trong



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Blue Shield Promise trong khi nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các địa điểm này. Để biết thêm thông tin về ghi danh và hủy tư cách hội viên, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Cách hoạt động của chương trình của quý vị

Blue Shield Promise là một chương trình bảo hiểm y tế có quản lý ký hợp đồng với L.A. Care. Blue Shield Promise làm việc với các bác sĩ, bệnh viện, và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise để chăm sóc sức khỏe cho quý vị, tức hội viên. Trong thời gian quý vị là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có thể đủ điều kiện nhận một số dịch vụ bổ sung được Medi-Cal FFS cung cấp. Những dịch vụ này bao gồm thuốc theo toa ngoại chẩn, thuốc không theo toa và một số nguồn tiếp liệu y tế từ Medi-Cal Rx FFS.

Đại diện của Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết cách thức hoạt động của Blue Shield Promise, cách nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách sắp xếp lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, cách yêu cầu các dịch vụ thông dịch miễn phí, và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ vận chuyển hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ hội viên trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi Blue Shield Promise và tham gia chương trình bảo hiểm y tế khác tại quận cư trú của quý vị bất cứ lúc nào. Gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Phải mất tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise và ghi danh vào một chương trình bảo hiểm khác tại quận của quý vị nếu không có vấn đề gì đối với yêu cầu đó. Để tìm hiểu trạng thái yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị muốn rời khỏi Blue Shield Promise sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options tiến hành hủy tư cách hội viên khẩn (nhanh). Nếu lý do yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy tắc cho việc hủy tư cách hội viên nhanh, quý vị sẽ nhận được một lá thư cho biết rằng quý vị đã hủy tư cách hội viên.

Hội viên có thể yêu cầu hủy tư cách hội viên khẩn bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em nhận được dịch vụ theo Chương trình chăm nuôi tạm thời hoặc Hỗ trợ nhận con nuôi, các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và các hội viên đã ghi danh vào Medicare hay chương trình Medi-Cal hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Blue Shield Promise trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tra cứu văn phòng tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc chuyển ra khỏi California

Các dịch vụ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có sẵn cho tất cả những người đăng ký Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú nào. Chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được bảo hiểm tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị chuyển đến một quận mới tại California để học giáo dục bậc cao, chẳng hạn như đại học, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và tại phòng cấp cứu tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc phòng ngừa tại quận mới của quý vị nhưng phải thông báo cho MCP của quý vị. Xem bên dưới để biết thêm chi tiết.

Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal và học ở quận khác với nơi cư trú của quý vị ở California, quý vị không cần phải đăng ký Medi-Cal ở quận đó.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi nhà để đi học tại một quận khác ở California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Thông báo cho Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles bằng cách gọi đến số 1-866-613-3777 hoặc truy cập <http://dpss.lacounty.gov> để báo cáo rằng quý vị đang tạm thời chuyển đi để theo học tại cơ sở giáo dục đại học, đồng thời cung cấp địa chỉ của quý vị ở quận mới. Quận sẽ cập nhật địa chỉ



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

và mã quận mới của quý vị vào hồ sơ trường hợp trong cơ sở dữ liệu của Tiểu bang. Hãy sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn được chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của mình. Quý vị có thể phải thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình nếu Blue Shield Promise không làm việc tại quận mà quý vị sẽ tham gia học đại học. Để được giải đáp thắc mắc và tránh chậm trễ trong việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị khi quý vị tạm thời chuyển đến học đại học ở một quận khác. Quý vị sẽ chỉ được tiếp cận với các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu ở quận mới cho một số tình trạng bệnh. Để tìm hiểu thêm, hãy xem Phần 3, "Cách nhận dịch vụ chăm sóc." Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ thông thường của Blue Shield Promise tại trụ sở quận cư trú của hộ gia đình.

Nếu quý vị tạm thời rời khỏi California để đi học đại học tại một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ nguyên khoản bảo hiểm Medi-Cal của mình, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách tính đủ điều kiện của quý vị tại Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ bảo hiểm các dịch vụ khẩn cấp và chăm sóc khẩn cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bảo hiểm dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ được chấp thuận và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa, không được bảo hiểm bên ngoài California. Nếu quý vị muốn nhận Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị cần phải đăng ký ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal và Blue Shield Promise sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Medi-Cal không bảo hiểm cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như đã nêu trong Chương 3.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc của Nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Để biết liệu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới của Blue Shield Promise hay không, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại [Find a doctor - FAD to BSC | Blue Shield of CA \(blueshieldca.com\)](https://blueshieldca.com). Danh mục này liệt kê: bác sĩ chăm sóc chính, chuyên gia, bệnh viện và cơ sở, phòng khám Chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Care - FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến gặp các nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới Blue Shield Promise nếu quý vị đã chuyển từ một chương trình khác hoặc chương trình trả phí theo dịch vụ (fee-for-service - FFS) hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hiện đã ở ngoài mạng lưới. Đây được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc.

Hãy gọi cho Blue Shield Promise và cho chúng tôi biết liệu quý vị có cần thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới hay không. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết xem quý vị có quyền tiếp tục dịch vụ chăm sóc hay không. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc liên tục, lên đến tối đa 12 tháng, hoặc hơn trong một số trường hợp, nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ liên tục với nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình, trước khi ghi danh vào Blue Shield Promise
- Quý vị đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình ít nhất một lần trong mười hai (12) tháng trước khi quý vị đăng ký với Blue Shield Promise để thăm khám không khẩn cấp
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình sẵn sàng hợp tác với Blue Shield Promise và đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng và việc thanh toán cho các dịch vụ của Blue Shield Promise
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên nghiệp của Blue Shield Promise



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để biết thêm thông tin.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia mạng lưới Blue Shield Promise khi hết giai đoạn 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Blue Shield Promise hoặc không đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần đổi sang các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới Blue Shield Promise. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để thảo luận về các lựa chọn của quý vị.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc từ các dịch vụ

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc Medi-Cal từ các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Trong một số trường hợp, quý vị có thể được tiếp tục tiếp cận các dịch vụ Medi-Cal nếu quý vị đang được điều trị cho một số tình trạng sức khỏe nhất định và nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng, việc thanh toán hoặc các điều khoản khác về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc của Blue Shield Promise, khi đó quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Tuy nhiên, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của Blue Shield Promise.

Các dịch vụ mà Blue Shield Promise cung cấp khi quý vị tiếp tục dịch vụ chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn trong các trường hợp sau:

- Các tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần xử lý nhanh) – trong khoảng thời gian tình trạng đó xảy ra.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề y tế mà quý vị mắc phải trong một thời gian dài) – trong một khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và sắp xếp chuyển đổi an toàn đến một bác sĩ mới trong mạng lưới Blue Shield Promise.
- Mang thai - trong thai kỳ và đến tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bà mẹ trong tối đa 12 tháng kể từ khi được chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy theo điều kiện nào thuận lợi hơn.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ sơ sinh đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Bệnh nan y (một vấn đề y tế đe dọa tính mạng) - trong khoảng thời gian bệnh diễn ra. Việc hoàn thành các dịch vụ được bảo hiểm có thể vượt quá mười hai (12) tháng kể từ thời điểm nhà cung cấp dịch vụ ngừng làm việc với Blue Shield Promise.
- Việc thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình miễn là phẫu thuật hoặc thủ thuật này được bảo hiểm, cần thiết về mặt y tế, được Blue Shield Promise cho phép như một phần của quá trình điều trị được lập thành văn bản, và được nhà cung cấp dịch vụ khuyến nghị và ghi lại – phẫu thuật hoặc thủ tục y tế khác sẽ diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm hội viên mới có hiệu lực.

Với các bệnh trạng khác có thể đủ điều kiện, hãy liên hệ với Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng để tiếp tục chăm sóc quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề nào trong việc nhận các dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp dịch vụ không còn là thành viên của Blue Shield Promise.

Blue Shield Promise không bắt buộc phải tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, thiết bị y tế lâu bền, phương tiện vận chuyển, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp dịch vụ được tách riêng. Để tìm hiểu thêm về việc tiếp tục dịch vụ chăm sóc và tiêu chí đủ tiêu chuẩn, và để tìm hiểu về tất cả các dịch vụ có sẵn, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chi phí

Chi phí hội viên

Blue Shield Promise phục vụ những người đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Trong hầu hết trường hợp, hội viên của Blue Shield Promise **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được bảo hiểm, lệ phí bảo hiểm hay các khoản khấu trừ. Các hội viên đã ghi danh vào Chương trình bảo hiểm y tế cho trẻ em California (California Children's Health Insurance Program - CCHIP) ở các quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo cũng như các hội viên của Chương trình Medi-Cal cho gia đình có thể phải trả lệ phí bảo hiểm hàng tháng và các khoản tiền đồng trả. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải nhận được chấp



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

thuận trước từ Blue Shield Promise trước khi quý vị thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài mạng lưới Blue Shield Promise. Nếu quý vị không nhận được chấp thuận trước và quý vị đến một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết danh sách các dịch vụ được bảo hiểm, hãy xem phần “Các quyền lợi và dịch vụ”. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dành cho các hội viên được chăm sóc lâu dài và có khoản chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Khoản đồng thanh toán phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự thanh toán các hóa đơn chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn Dịch vụ hỗ trợ dài hạn được quản lý (Managed Long Term Support Service - MLTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng phần chi phí của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị sẽ được Blue Shield Promise bảo hiểm cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Blue Shield Promise bảo hiểm cho đến khi quý vị thanh toán toàn bộ khoản đồng thanh toán dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng đó.

Nhà cung cấp dịch vụ được trả tiền như thế nào

Blue Shield Promise thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ theo các cách sau:

- Thanh toán theo hội viên
 - Blue Shield Promise thanh toán cho một số nhà cung cấp dịch vụ một khoản tiền mỗi tháng cho mỗi hội viên Blue Shield Promise. Khoản này được gọi là thanh toán theo hội viên. Blue Shield Promise và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định khoản tiền thanh toán.
- Các khoản thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ tiến hành chăm sóc cho hội viên Blue Shield Promise và sau đó gửi hóa đơn dịch vụ họ đã cung cấp cho Blue Shield Promise. Khoản này được gọi là thanh toán FFS. Blue Shield Promise và các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định chi phí cho mỗi dịch vụ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để tìm hiểu thêm về cách Blue Shield Promise thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chương trình tăng cường nhà cung cấp dịch vụ

Blue Shield Promise có các chương trình tăng cường nhà cung cấp dịch vụ để cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise. Những chương trình này giúp cải thiện:

- Chất lượng dịch vụ chăm sóc
- Khả năng tiếp cận và sự sẵn có của các dịch vụ chăm sóc và dịch vụ
- Điều trị được cung cấp
- Sự hài lòng của hội viên

Để tìm hiểu thêm về những chương trình này, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được bảo hiểm là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Blue Shield Promise có trách nhiệm chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho phí dịch vụ hỗ trợ, tiền đồng trả hoặc phí đăng ký cho một dịch vụ được bảo hiểm, vui lòng không thanh toán hóa đơn. Hãy ngay lập tức gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Yêu cầu Blue Shield Promise hoàn lại các chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (được trả lại) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị nhận được là dịch vụ được bảo hiểm mà Blue Shield Promise có trách nhiệm thanh toán. Blue Shield Promise sẽ không hoàn trả cho quý vị đối với một dịch vụ không được Blue Shield Promise bảo hiểm.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bảo hiểm sau khi quý vị trở thành hội đủ điều kiện của Blue Shield Promise.
- Quý vị yêu cầu được trả lại tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được bảo hiểm.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được bảo hiểm, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bảo hiểm từ một nhà cung cấp đã đăng ký Medi-Cal trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận các dịch vụ khẩn cấp, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần phê duyệt trước.
- Nếu dịch vụ được bảo hiểm thường yêu cầu phê duyệt trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được bảo hiểm.

Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết về quyết định hoàn lại tiền trong một lá thư được gọi là Thông báo hành động. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ đã đăng ký Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối trả lại tiền cho quý vị, Blue Shield Promise sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu bảo hiểm. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã được ghi danh Medi-Cal, nhưng không tham gia mạng lưới Blue Shield Promise và từ chối trả lại tiền cho quý vị, Blue Shield Promise sẽ trả lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ lên đến số tiền mà Medi-Cal FFS sẽ trả. Blue Shield Promise sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép do các nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp mà không cần phê duyệt trước. Nếu quý vị không đáp ứng một trong số các điều kiện trên, Blue Shield Promise sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

Blue Shield Promise sẽ trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận được các dịch vụ không phải do Medi-Cal bảo hiểm, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ này không phải là dịch vụ được bảo hiểm của Blue Shield Promise.
- Quý vị có Khoản đồng thanh toán Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến thăm khám với một bác sĩ không dùng Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Nếu quý vị có Medicare Phần D, tiền đồng trả cho các thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị bảo hiểm.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC CÁC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT ĐƯỢC CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ NGƯỜI NÀO HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NÀO

Quý vị có thể bắt đầu nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo bên mình thẻ ID Blue Shield Promise, Thẻ nhận diện người thụ hưởng (Benefits Identification Card - BIC) Medi-Cal, và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Không bao giờ để bất kỳ ai khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị.

Các hội viên mới có bảo hiểm Medi-Cal chỉ phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Các hội viên mới có Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn PCP. Mạng lưới của Blue Shield Promise là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Blue Shield Promise. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành hội viên Blue Shield Promise. Nếu quý vị không chọn PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau cho tất cả thành viên gia đình tham gia Blue Shield Promise, miễn là có PCP.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tìm trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ. Danh mục này có danh sách tất cả các PCP trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang mạng của Blue Shield Promise blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise, PCP của quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise để gửi quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Việc này được gọi là giới thiệu. Quý vị không cần sự chấp thuận để đến nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh mục nhà cung cấp dịch vụ và mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ.

Quyền lợi nhà thuốc hiện được quản lý thông qua chương trình Medi-Cal Rx Trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS). Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày sau khi ghi danh vào Blue Shield Promise. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (obstetrical/gynecological - OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) của quý vị. Một chuyên viên điều dưỡng (nurse practitioner - NP), trợ lý bác sĩ (physician assistant - PA) hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận cũng có thể đóng vai trò là PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn NP, PA hoặc y tá hộ sinh có chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà cung cấp dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider - IHCP), Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC) hoặc Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình mình, những người cũng là hội viên của Blue Shield Promise, miễn là có PCP.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Blue Shield Promise.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày ghi danh, Blue Shield Promise sẽ chỉ định quý vị cho một PCP. Nếu quý vị được chỉ định cho một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Thay đổi diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- PCP sẽ giới thiệu (chỉ định) quý vị tới một chuyên gia nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh mục nhà cung cấp dịch vụ để tìm một PCP trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có một danh sách các IHCP, FQHC và RHC làm việc với Blue Shield Promise.

Quý vị có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh mục nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu xem liệu PCP quý vị mong muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy quý vị nên chọn PCP của quý vị.

Tốt nhất là tiếp tục với một PCP để họ có thể biết được các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi sang một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới của Blue Shield Promise và đang tiếp nhận các bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào cổng thông tin tài nguyên thành viên Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/medi-cal. Blue Shield Promise có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới Blue Shield Promise, không chăm sóc cho những bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị hoặc nếu có những lo ngại về chất lượng với PCP đó đang chờ giải quyết. Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCP mới nếu quý vị không thể đồng thuận hoặc nhất trí với PCP của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các cuộc hẹn. Nếu Blue Shield Promise cần thay đổi PCP của quý vị, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID hội viên Blue Shield Promise mới bằng thư gửi qua đường bưu điện. Sẽ có tên của PCP mới của quý vị. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần cân nhắc khi lựa chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, cơ quan hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có gần nơi tôi sống không và có dễ dàng đến văn phòng của PCP không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi có thể cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?

Đánh giá sức khỏe ban đầu (Initial health assessment - IHA)

Blue Shield Promise khuyến nghị rằng, với tư cách là hội viên mới, quý vị nên đến thăm khám PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên để thực hiện đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment - IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp đỡ quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch cuộc hẹn IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Blue Shield Promise. Cung cấp cho Blue Shield Promise số ID của quý vị.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID Blue Shield Promise đến cuộc hẹn của quý vị. Mang theo một danh sách các loại thuốc và câu hỏi của quý vị khi đến thăm khám là một ý tưởng tốt. Hãy sẵn sàng nói chuyện với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy đảm bảo gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Dịch vụ chăm sóc định kỳ

Dịch vụ chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Dịch vụ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ giúp cho quý vị luôn khỏe mạnh và giúp quý vị không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm các buổi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên và dịch vụ giáo dục và cố vấn sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như khám sàng lọc thính giác và thị giác, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ được khuyến nghị khác theo hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Ngoài chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị ốm. Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị cung cấp.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ của quý vị, bao gồm buổi khám sức khỏe tổng quát thường xuyên, chủng ngừa, điều trị, kê toa thuốc và cố vấn y tế
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (chỉ định) quý vị đến các chuyên gia nếu cần thiết
- Đặt dịch vụ chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu quý vị có nhu cầu



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khi quý vị cần được chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ của quý vị để hẹn khám. Hãy đảm bảo gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Đối với trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị bảo hiểm, cũng như các dịch vụ mà chương trình không bảo hiểm, hãy đọc phần “Các quyền lợi và dịch vụ” và “Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên” trong cuốn sổ tay này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise đều có thể sử dụng các hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Blue Shield Promise biết quý vị cần gì.

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Blue Shield Promise. Quý vị sẽ nhận được hầu hết các dịch vụ được bảo hiểm thông qua mạng lưới của Blue Shield Promise.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới Blue Shield Promise .

Nếu PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị có phản đối về mặt đạo đức đối với việc cung cấp cho quý vị một dịch vụ được bảo hiểm, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Để biết thêm thông tin về các phản đối vì lý do đạo đức, hãy quay lại đọc phần “Phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức” trong phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Blue Shield Promise cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp thực hiện dịch vụ đó.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng các chuyên gia, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của Blue Shield Promise.

Để nhận Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal. Để nhận bản sao Danh sách thuốc hợp đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise, bao gồm cả bên trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp này, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise và cần được chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp này, và quý vị không xin chấp thuận trước và nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới nằm trong khu vực dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp dịch vụ không có hợp đồng làm việc với Blue Shield Promise. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí ngoài mạng lưới miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

Blue Shield Promise có thể phê duyệt cho quý vị giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới nếu dịch vụ quý vị cần không có trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để nhận được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới Blue Shield Promise. Quý vị không cần chấp thuận trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ Blue Shield Promise. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy xem các tiêu đề đó trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là người Mỹ bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giới thiệu.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Các hội viên cần dịch vụ chăm sóc không khẩn cấp hoặc không phải cấp cứu ngoài khu vực dịch vụ và/hoặc ngoài mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise phải có sự chấp thuận trước để được nhận dịch vụ. Vui lòng gọi cho PCP của quý vị hoặc Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị di chuyển ra ngoài Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ cấp cứu, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Blue Shield Promise sẽ **không** bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise hoàn trả cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một Tiểu bang khác, bao gồm các lãnh thổ của Hoa Kỳ (Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị được bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid là Medi-Cal được gọi ở các Tiểu bang khác). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên của Blue Shield Promise càng sớm càng tốt. Yêu cầu bệnh viện sao y thẻ ID Blue Shield Promise của quý vị. Yêu cầu bệnh viện và các bác sĩ lập hóa đơn cho Blue Shield Promise. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận ở Tiểu bang khác, hãy gọi ngay cho Blue Shield Promise. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Blue Shield Promise chi trả cho việc chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu mua thuốc theo toa khẩn cấp cho bệnh nhân ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 để được hỗ trợ.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể nhận dịch vụ tại các IHCP ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn được người đại diện giúp đỡ, hãy gọi cho Đường dây y tá tư vấn 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần theo, kể cả ngày nghỉ lễ theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị di chuyển ra ngoài Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, Blue Shield Promise sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy chuyển đến tiêu đề “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các chương trình chăm sóc có quản lý theo mô hình ủy quyền

Blue Shield Promise làm việc với nhiều bác sĩ, chuyên gia, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một vài trong số những nhà cung cấp dịch vụ này làm việc trong một mạng lưới, đôi khi được gọi là “nhóm y khoa” hoặc “tổ chức hành nghề độc lập (independent practice association - IPA).” Những nhà cung cấp dịch vụ này cũng có thể được ký hợp đồng trực tiếp với Blue Shield Promise.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị tới các chuyên gia và dịch vụ kết nối với nhóm y khoa của họ, IPA hoặc với Blue Shield Promise. Nếu quý vị có ý định tới khám với chuyên gia, hãy trao đổi với PCP của quý vị hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị khám với nhà cung cấp dịch vụ đó nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn để được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy vào phần tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ của quý vị làm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider - PCP) từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị lựa chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng vẫn nên gọi để đảm bảo rằng PCP mà quý vị muốn đang chấp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã thăm khám một bác sĩ trừ trước khi quý vị trở thành hội viên của Blue Shield Promise, và bác sĩ đó không thuộc mạng lưới Blue Shield Promise, quý vị có thể tiếp tục khám bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Đây được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về sự tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị cần một chuyên gia chăm sóc, PCP của quý vị sẽ giới thiệu cho quý vị một chuyên gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Một số chuyên gia không yêu cầu phải có giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy chuyển đến tiêu đề "Giấy giới thiệu" ở phần sau của chương này.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một PCP, Blue Shield Promise sẽ chọn một PCP cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác ngoài Medi-Cal. Quý vị biết rõ nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy nếu quý vị lựa chọn sẽ là tốt nhất. Nếu quý vị nhận cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không phải chọn PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Hãy đảm bảo rằng PCP đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể thay đổi PCP của mình bằng cách đăng nhập vào trang web Blue Shield Promise.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và nằm trong mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ Blue Shield Promise. Các bệnh viện trong mạng lưới của Blue Shield Promise được liệt kê trong Danh mục nhà cung cấp dịch vụ.

Chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới Blue Shield Promise để biết các dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm kiếm chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi Đường dây y tá tư vấn 24/7 theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với Blue Shield Promise.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise liệt kê các bệnh viện, PCP, chuyên gia, chuyên viên điều dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý của bác sĩ, nhà cung cấp dịch



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (managed long-term services and supports - MLTSS), Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Center - FBC), Nhà cung cấp dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Clinic - IHCP), và Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC).

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ có tên, chuyên môn, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ được sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới Blue Shield Promise. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp dịch vụ có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cho biết mức độ tiếp cận vật chất của tòa nhà, chẳng hạn như đỗ xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn, và nhà vệ sinh có cửa lớn và thanh nắm. Nếu quý vị muốn biết thông tin về trình độ học vấn, đào tạo và chứng nhận hội đồng y khoa của một bác sĩ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần bản in Danh mục nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một hiệu thuốc gần mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 7 hoặc 711).

Tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị phải xếp cho quý vị cuộc hẹn trong khung thời gian được liệt kê bên dưới.

Đôi khi chờ đợi lâu hơn để được chăm sóc không phải là vấn đề. Nhà cung cấp của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải được ghi chú rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không có hại cho sức khỏe của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

| Loại cuộc hẹn | Quý vị sẽ có được một cuộc hẹn trong vòng: |
|---|---|
| Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) | 48 giờ |
| Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu chấp thuận trước (sự cho phép trước) | 96 giờ |
| Các cuộc hẹn chăm sóc chính (định kỳ) không khẩn cấp | 10 ngày làm việc |
| Các cuộc hẹn chăm sóc với chuyên gia (định kỳ) không khẩn cấp | 15 ngày làm việc |
| Các cuộc hẹn chăm sóc (không bác sĩ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (định kỳ) không khẩn cấp | 10 ngày làm việc |
| Các cuộc hẹn chăm sóc theo dõi với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ) | 10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn cuối cùng |
| Các cuộc hẹn không khẩn cấp cho các dịch vụ phụ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác | 15 ngày làm việc |

| Các tiêu chuẩn thời gian chờ khác | Quý vị sẽ được kết nối trong vòng: |
|---|---|
| Thời gian chờ điện thoại của Ban chăm sóc khách hàng trong giờ làm việc bình thường | 10 phút |
| Thời gian chờ điện thoại của Đường dây y tá tư vấn | 30 giây (kết nối với y tá) |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khoảng cách và thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

Blue Shield Promise phải theo dõi các tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải di chuyển quá lâu hoặc quá xa so với nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển tùy thuộc vào quận mà quý vị sinh sống.

Nếu Blue Shield Promise không thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc theo tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, được gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Blue Shield Promise đối với nơi quý vị sống, hãy truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ đó lại ở xa nơi quý vị sống, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc của một nhà cung cấp dịch vụ ở gần quý vị hơn. Nếu Blue Shield Promise không thể tìm được dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ một nhà cung cấp dịch vụ gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Blue Shield Promise bố trí vận chuyển để quý vị tới khám với nhà cung cấp dịch vụ của mình, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa nơi quý vị sinh sống. Nếu quý vị cần trợ giúp với các nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 7 hoặc 711).

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp dịch vụ đó theo tiêu chuẩn khoảng cách hoặc thời gian di chuyển của Blue Shield Promise áp dụng cho quận của quý vị, bất kể mọi tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà Blue Shield Promise có thể sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.

Cuộc hẹn

Khi quý vị cần chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP
- Hãy chuẩn bị sẵn sàng số ID Blue Shield Promise của quý vị khi gọi điện thoại
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID của Blue Shield Promise đến cuộc hẹn của quý vị



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Yêu cầu phương tiện vận chuyển đến cuộc hẹn của quý vị nếu cần thiết
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, trước cuộc hẹn của quý vị để nhận các dịch vụ tại thời điểm quý vị đến thăm khám, nếu cần
- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để làm thủ tục đăng ký, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn hoặc sẽ bị trễ hẹn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc trong trường hợp quý vị cần

Nếu quý vị lâm vào trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc tới phòng cấp cứu gần nhất.

Đến cuộc hẹn

Nếu quý vị không có cách nào để đến và đi từ các cuộc hẹn cho dịch vụ được bảo hiểm của mình, chúng tôi có thể giúp sắp xếp dịch vụ vận chuyển cho quý vị. Dịch vụ này, được gọi là vận chuyển y tế, **không** dành cho trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị đang gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi **911**. Dịch vụ vận chuyển y tế được cung cấp cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến các dịch vụ cấp cứu và quý vị có thể được đi miễn phí.

Hãy xem phần “Quyền lợi vận chuyển dành cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” để biết thêm thông tin.

Hủy và lên lịch lại

Nếu quý vị không thể đến buổi hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng của PCP. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn nếu quý vị phải hủy bỏ cuộc hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ các cuộc hẹn nhiều lần, bác sĩ có thể không muốn nhận quý vị là bệnh nhân nữa.

Thanh toán

Quý vị sẽ **không** phải trả tiền cho dịch vụ được bảo hiểm này. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải xuất trình thẻ ID Blue Shield Promise và BIC Medi-Cal của mình khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào để nhà cung cấp của quý vị biết ai sẽ thanh toán. Quý vị có thể nhận được Bản giải thích về quyền lợi (Explanation of Benefits -



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

EOB) hoặc một tuyên bố từ một nhà cung cấp dịch vụ. EOB và tuyên bố không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các toa thuốc, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 7 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Thông báo cho Blue Shield Promise khoản phí bị tính, ngày cung cấp dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tiền nào do Blue Shield Promise nợ đối với bất kỳ dịch vụ được bảo hiểm nào. Quý vị phải được chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise, bao gồm cả bên trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, ngoại trừ các trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp này, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào mà không cần chấp thuận trước
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận mà không cần chấp thuận trước

Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không có trong mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, quý vị có thể nhận các dịch vụ đó miễn phí từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, miễn là các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới và được Blue Shield Promise chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin về chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán một khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể gửi mẫu yêu cầu bảo hiểm cho Blue Shield Promise. Quý vị cần



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

thông báo cho Blue Shield Promise bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải thanh toán cho sản phẩm hoặc dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ đọc yêu cầu bảo hiểm của quý vị và quyết định xem quý vị có nhận lại được tiền hay không. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Cựu chiến binh hoặc các dịch vụ không được bảo hiểm hoặc nhận trái phép bên ngoài California, quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán.

Blue Shield Promise sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, chẳng hạn như dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có Khoản đồng thanh toán Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã đến thăm khám với một bác sĩ không dùng Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn nói rằng quý vị vẫn muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được trả lại tiền đồng thanh toán cho các đơn thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị bảo hiểm.

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị hoặc một chuyên gia khác sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu để thăm khám với một chuyên gia trong khung thời gian được liệt kê trong phần “Tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc” trong sổ tay này, nếu quý vị cần. Chuyên gia là một bác sĩ được giáo dục nâng cao về một lĩnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một chuyên gia. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị thiết lập thời gian để tới khám chuyên gia.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại văn phòng, chụp X-quang, xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và chuyên gia.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một mẫu đơn để đưa cho chuyên gia. Chuyên gia chăm sóc sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Chuyên gia chăm sóc sẽ điều trị cho quý vị chừng nào họ nghĩ rằng quý vị vẫn cần được điều trị.

Nếu quý vị có vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu dài hạn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể tới khám cùng một chuyên gia chăm sóc nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc xin giấy giới thiệu dài hạn hoặc muốn có một bản sao chính sách giấy giới thiệu của Blue Shield Promise, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản khoa (Obstetrics - OB)/Phụ khoa (Gynecology - GYN)
- Khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, chẳng hạn như chăm sóc xâm hại tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Văn phòng dịch vụ giới thiệu và thông tin kế hoạch hóa gia đình theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ về bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Các dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Liệu pháp sức khỏe tâm thần liên tục

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên” và “Các dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất” trong sổ tay này.

Quý vị đã sẵn sàng bỏ hút thuốc? Gọi điện bằng tiếng Anh: 1-800-300-8086 hoặc tiếng Tây Ban Nha: 1-800-600-8191 để được hướng dẫn. Hoặc truy cập www.kickitca.org.

Chấp thuận trước (cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP hoặc chuyên gia chăm sóc của quý vị sẽ cần phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise trước khi quý vị được chăm sóc. Điều này được gọi là yêu cầu sự cho phép trước, hoặc sự chấp thuận trước. Điều đó



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

có nghĩa là Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế hoặc cần thiết.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, tránh cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau nghiêm trọng do bệnh đã được chẩn đoán, hoặc thương tích. Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây luôn cần sự chấp thuận trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận những dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới Blue Shield Promise:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, nếu không phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật chuyên biệt
- Dịch vụ vận chuyển y tế khi đây không phải là trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ xe cấp cứu cấp cứu không yêu cầu phê duyệt trước.
- Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng

Theo Bộ luật sức khỏe và an toàn, Mục 1367.01(h)(1), Blue Shield Promise sẽ quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Blue Shield Promise nhận được thông tin cần thiết để quyết định.

Đối với các yêu cầu trong đó nhà cung cấp dịch vụ chỉ định hoặc Blue Shield Promise xác định rằng sau khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa, Blue Shield Promise sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) khẩn (nhanh). Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị nhanh nhất có thể dựa theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Yêu cầu phê duyệt trước (ủy quyền trước) được nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise **không** trả tiền để người đánh giá từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu Blue Shield Promise không chấp thuận yêu cầu, Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA). Thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA) sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Blue Shield Promise sẽ liên hệ với quý vị nếu Blue Shield Promise cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) đối với chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ này nằm ngoài mạng lưới và nằm ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Điều này bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần chấp thuận trước đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến phần “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu có thắc mắc về chấp thuận trước (cho phép trước), hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Ý kiến y khoa thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến y khoa thứ hai về việc dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho biết là quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến y khoa thứ hai nếu quý vị không chắc chắn quý vị cần điều trị hoặc phẫu thuật theo chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng tuân theo kế hoạch điều trị và nó không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn có ý kiến y khoa thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp thuộc mạng lưới đủ điều kiện, người có thể đưa ra ý kiến y khoa thứ hai. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến y khoa thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận được ý kiến y khoa thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Quý vị không cần sự cho phép của Blue Shield Promise để nhận ý kiến y khoa thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị có thể giúp đỡ quý vị lấy giấy giới thiệu cho ý kiến y khoa thứ hai nếu quý vị cần.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong mạng lưới của Blue Shield Promise có thể cung cấp cho quý vị ý kiến y khoa thứ hai, Blue Shield Promise sẽ thanh toán cho ý kiến y khoa thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn cho ý kiến y khoa thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị có bệnh mãn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối diện với mối đe dọa tức thì và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn, thiệt mạng, mất chân tay, hoặc một bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Blue Shield Promise sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Blue Shield Promise từ chối yêu cầu ý kiến y khoa thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về những than phiền, hãy chuyển đến tiêu đề “Khiếu nại” trong Chương có tiêu đề “Báo cáo và giải quyết vấn đề” trong sổ tay này.

Các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần phụ huynh hoặc người giám hộ cho phép. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị:

- Dịch vụ cho người bị tấn công tình dục, bao gồm cả dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Thai kỳ
- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị cho phép:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú cho trường hợp:
 - Cưỡng hiếp
 - Loạn luân
 - Hành hung thân thể
 - Lạm dụng trẻ em
 - Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Phòng ngừa, xét nghiệm, và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất
- Để biết thêm thông tin, hãy xem mục “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất” trong sổ tay này.

Đối với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ kiểm soát sinh sản hoặc dịch vụ cho các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải tham gia mạng lưới của Blue Shield Promise. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào và tìm đến họ cho các dịch vụ này mà không cần có giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (cho phép trước). Đối với các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên mà không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu và không cần chấp thuận trước. PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần phải được Blue Shield Promise chấp thuận trước để nhận các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được đề cập trong Sổ tay hội viên này.

Các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa không được đề cập trong Sổ tay hội viên này. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận bảo hiểm cho quận nơi quý vị sống.

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với một người đại diện về các vấn đề sức khỏe của các em bằng cách gọi Đường dây y tá tư vấn 24/7, vào cả ngày lễ, theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho phụ huynh hoặc người giám hộ. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về yêu cầu liên lạc bảo mật” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn đi khám PCP của mình để nhận một số loại chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư. Trong trường hợp này, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào để nhận loại chăm sóc sau đây:

- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản (bao gồm cả triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Ngăn ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Ngăn ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc nạn nhân bị xâm phạm tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải tham gia mạng lưới Blue Shield Promise. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal nào và tìm đến họ mà không cần có giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này. Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới không liên quan đến dịch vụ chăm sóc nhạy cảm có thể không được bảo hiểm. Để được hỗ trợ tìm một bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được hỗ trợ nhận những dịch vụ này (bao gồm cả vận chuyển), quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7, vào cả ngày lễ, theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho các thành viên khác trong gia đình. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về yêu cầu liên lạc bảo mật” để biết thông tin về cách yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Phản đối không cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ từ chối cung cấp một số dịch vụ được bảo hiểm vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được bảo hiểm nếu họ không đồng ý với dịch vụ đó về mặt đạo đức. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có phản đối vì lý do đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác cho các dịch vụ cần thiết. Blue Shield Promise cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ có thể được bảo hiểm sau đây theo hợp đồng chương trình của quý vị và dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên trong gia đình của quý vị có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình;
- Dịch vụ ngừa thai, kể cả ngừa thai khẩn cấp;
- Triệt sản, gồm cả thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh con;
- Điều trị vô sinh;



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Phá thai.

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh tham gia. Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y khoa, hiệp hội bác sĩ hành nghề độc lập, hoặc phòng khám mà quý vị muốn thăm khám trong tương lai, hoặc gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để biết chắc chắn là quý vị có thể có được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Các dịch vụ này có sẵn và Blue Shield Promise phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị sẽ thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ hoặc được nhập viện để nhận các dịch vụ được bảo hiểm. Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần hỗ trợ tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng đe dọa đến tính mạng. Đây là dịch vụ mà quý vị cần để ngăn sức khỏe của quý vị bị suy yếu nghiêm trọng do một căn bệnh đột ngột, thương tích hoặc biến chứng của bệnh trạng mà quý vị đã mắc. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần phê duyệt trước (cho phép trước) sẽ được đáp ứng trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu cuộc hẹn. Nếu là dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần xin phê duyệt trước, quý vị sẽ được xếp một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể gọi cho Đường dây y tá tư vấn 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần theo, kể cả ngày nghỉ lễ theo số 1-800-609-4166 (TTY 711), để tìm hiểu về mức độ chăm sóc phù hợp nhất với quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Bệnh cảm lạnh
- Viêm họng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Sốt
- Đau tai
- Bong gân
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị ở trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise. Quý vị không cần chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise. Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Blue Shield Promise, nhưng ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần chấp thuận trước để được chăm sóc khẩn cấp. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không bảo hiểm các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị di chuyển ra ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp, hãy gọi chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận hoặc Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi của Blue Shield Promise vào bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thuốc trong buổi thăm khám của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị nhận được thuốc trong buổi thăm khám của mình, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm các loại thuốc đó như một phần của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị được bảo hiểm. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị cung cấp cho quý vị toa thuốc để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ bảo hiểm các loại thuốc đó. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy chuyển đến tiêu đề “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, vui lòng gọi **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu (emergency room - ER) gần nhất. Đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần sự chấp thuận trước (sự cho phép trước) từ Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Bên trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ Lãnh thổ nào của Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

Bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico mới được bảo hiểm. Chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được bảo hiểm.

Chăm sóc cấp cứu dành cho các tình trạng y khoa đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho bệnh tật hoặc thương tích mà một người có hiểu biết thận trọng (trung bình) về sức khỏe và y khoa (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có thể dự đoán rằng sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi của quý vị) có thể bị nguy hiểm, hoặc chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận trong cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức. Ví dụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Đau nặng
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử (có thể được các chương trình bảo hiểm y tế sức khỏe tâm thần của quận bảo hiểm)

Không đến ER để được chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức. Quý vị nên được chăm sóc định kỳ bởi PCP của mình, những người hiểu rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không biết chắc tình trạng y khoa của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, xin gọi cho bác sĩ PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi tới Đường dây y tá tư vấn 24/7, vào cả ngày lễ, theo số 1-800-609-4166 (TTY 711).

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất (emergency room - ER), kể cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Blue Shield Promise. Quý vị hoặc bệnh viện nơi quý vị nhập viện phải gọi cho Blue Shield Promise trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ,



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

không phải Canada hoặc Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, Blue Shield Promise sẽ **không** bảo hiểm dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP hoặc Blue Shield Promise trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (chăm sóc sau khi ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Blue Shield Promise.

Xin nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường dây y tá tư vấn Blue Shield Promise cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Xin gọi 1-800-609-4166 (TTY 711).

Đường dây tư vấn y tá

Đường dây y tá tư vấn Blue Shield Promise cung cấp cho quý vị thông tin y tế và lời khuyên miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Hãy gọi 1-800-609-4166 (TTY 711) để:

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi y tế, đưa ra lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem quý vị có nên gặp một nhà cung cấp dịch vụ ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y khoa như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời khuyên về loại nhà cung cấp dịch vụ có thể phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường dây tư vấn y tá **không thể** hỗ trợ các cuộc hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.

Các y tá sẽ hỗ trợ quý vị miễn phí bằng ngôn ngữ của quý vị. Số điện thoại của Đường dây y tá tư vấn của quý vị được liệt kê trên thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chỉ thị trước

Chỉ thị sức khỏe trước là một mẫu pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên biểu mẫu này loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp sau này quý vị không thể nói chuyện hoặc đưa ra quyết định. Quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc quý vị **không** muốn. Quý vị có thể nêu tên ai đó, chẳng hạn như vợ/chồng, để đưa ra quyết định cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Quý vị có thể nhận mẫu chỉ thị trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật sư và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải thanh toán cho mẫu đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống một mẫu trực tuyến miễn phí. Quý vị có thể hỏi gia đình, PCP của quý vị hoặc một người nào đó mà quý vị tin tưởng để giúp quý vị điền vào mẫu.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa chỉ thị trước của quý vị vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của quý vị bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi đối với luật chỉ thị trước. Blue Shield Promise sẽ cho quý vị biết về những thay đổi trong luật pháp tiểu bang không quá 90 ngày sau khi có sự thay đổi.

Quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 để biết thêm thông tin.

Hiến tặng bộ phận cơ thể và mô

Quý vị có thể giúp cứu mạng sống của người khác bằng cách trở thành người hiến tặng nội tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành một người hiến tặng với sự chấp thuận bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể đổi ý về việc trở thành một người hiến tặng bộ phận cơ thể bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về hiến tặng bộ phận cơ thể hoặc mô, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Các quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị bảo hiểm những gì

Chương này sẽ giải thích các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise. Các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị là miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài mạng lưới ngoại trừ một số dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể bảo hiểm cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải yêu cầu Blue Shield Promise chấp thuận trước (cho phép trước). Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, tránh cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau nghiêm trọng do bệnh đã được chẩn đoán, hoặc thương tích. Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin chi tiết về các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Các hội viên dưới 21 tuổi nhận được các lợi ích và dịch vụ bổ sung. Đọc chương 5: Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên để biết thêm thông tin.

Dưới đây là một số lợi ích sức khỏe cơ bản mà Blue Shield Promise cung cấp. Các quyền lợi gắn dấu sao (*) có thể cần được chấp thuận trước.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế tại nhà* cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chứng ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm*
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê
- Phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Thính lực*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học
- Phục hồi chức năng tim*
- Dịch vụ chỉnh nắn khớp*
- Hóa trị & xạ trị*
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - giới hạn (do chuyên gia y tế/PCP thực hiện tại phòng khám y tế) *
- Dịch vụ thẩm tách/thẩm tách máu
- Dịch vụ người trợ sinh
- Dụng cụ y tế lâu bền (Durable medical equipment - DME)*
- Dịch vụ chăm sóc cho cả hai
- Các buổi thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa*
- Các cuộc thăm khám và tư vấn tại văn phòng kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến gặp Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình)
- Trị liệu gia đình
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Dụng cụ trợ thính*
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh
- Ghép bộ phận cơ thể quan trọng*
- Vận động trị liệu*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả*
- Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo*
- Dịch vụ bệnh viện ngoại trú*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc xoa dịu*
- Thăm khám với PCP
- Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em*
- Thẻ chất trị liệu*
- Dịch vụ chữa trị bệnh bàn chân*
- Phục hồi chức năng phổi*
- Giải trình tự toàn bộ bộ gen nhanh chóng
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng*
- Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám với chuyên gia
- Âm ngữ trị liệu*
- Dịch vụ phẫu thuật*
- Y học từ xa/Chăm sóc sức khỏe từ xa



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể tìm thấy các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được bảo hiểm trong Chương 8, “Những số và từ ngữ quan trọng cần biết.”



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, tránh cho quý vị không bị bệnh nặng hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau nghiêm trọng do bệnh đã được chẩn đoán, hoặc thương tích.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc lấy lại năng lực chức năng.

Đối với các Hội viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu việc sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần là cần thiết theo quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT). Điều này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hoặc bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần, hoặc duy trì tình trạng của hội viên để bệnh không trở nên tồi tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác chi trả và không phải là Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được bảo hiểm hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ mạng sống;
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật đáng kể;
- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội;
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi; và
- Đạt được, duy trì và lấy lại năng lực chức năng.

Đối với Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được bảo hiểm, được nêu ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng thể chất và tinh thần, theo yêu cầu bởi quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT).

EPSDT cung cấp một loạt các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên có thu nhập thấp dưới 21 tuổi. Quyền lợi EPSDT nhiều hơn quyền lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để các vấn đề sức khỏe được ngăn chặn hoặc được chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng mọi trẻ em đều được chăm sóc sức khỏe cần thiết khi cần - chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại cơ sở phù hợp.

Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác chi trả và không phải là Blue Shield Promise.

Các quyền lợi Medi-Cal được Blue Shield Promise bảo hiểm

Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú (ngoại trú)

Chủng ngừa cho người lớn

Quý vị có thể tiêm (các mũi) chủng ngừa cho người lớn từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước). Blue Shield Promise



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

bảo hiểm cho các mũi tiêm được Ủy Ban Cố Vấn về Chủng Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices - ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh Tật (Centers for Disease Control and Prevention - CDC) khuyến cáo, bao gồm những mũi chích ngừa mà quý vị cần khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (chích ngừa) cho người lớn tại một hiệu thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, hãy đọc phần Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal Khác trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Blue Shield Promise bảo hiểm cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm, giảm nhạy cảm, hoặc liệu pháp miễn dịch dị ứng.

Dịch vụ gây mê

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê và có thể yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ chỉnh nắn khớp

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ nắn khớp xương, giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng thao tác nắn cột sống bằng tay. Giới hạn hai dịch vụ nắn khớp xương mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên sau đây đủ điều kiện nhận các dịch vụ nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Người mang thai đến hết tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Người cư trú trong một cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả các hội viên khi các dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện của quận, các phòng khám ngoại trú, các FQHC hoặc RHC đều nằm trong mạng lưới Blue Shield Promise. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ chỉnh nắn khớp cho bệnh nhân ngoại trú.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Blue Shield Promise bảo hiểm cho buổi đánh giá sức khỏe nhận thức ngắn hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để tham gia cuộc đánh giá tương tự trong đợt thăm khám sức khỏe hàng năm theo Chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức nhằm tìm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.

Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (community health worker - CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên viên hành nghề được cấp phép khác đề nghị để ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của bệnh; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe và hiệu quả thể chất và tâm thần. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Hướng dẫn và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc nhiễm trùng; các tình trạng sức khỏe hành vi, trước và sau khi sinh và răng miệng; và phòng ngừa thương tích
- Nâng cao sức khỏe và huấn luyện, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và kiểm soát căn bệnh

Dịch vụ thẩm tách và thẩm tách máu

Blue Shield Promise bảo hiểm các điều trị thẩm tách. Blue Shield Promise cũng bảo hiểm cho các dịch vụ thẩm tách máu (thẩm tách mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và Blue Shield Promise chấp thuận.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, tính năng và vật dụng tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để mang theo thiết bị lọc máu tại nhà khi đi lại

Dịch vụ người trợ sinh

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ người trợ sinh để có sự hỗ trợ cá nhân cho các cá nhân đang mang thai và gia đình trong suốt thai kỳ, chuyển dạ và giai đoạn sau sinh.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ chăm sóc cho cả hai

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ chăm sóc cho cả hai cho các hội viên và người chăm sóc của họ khi cần thiết về mặt y tế.

Trị liệu gia đình

Blue Shield Promise bảo hiểm cho trị liệu gia đình khi cần thiết về mặt y tế và gồm ít nhất hai thành viên trong gia đình.

Ví dụ về trị liệu gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Trị liệu tâm lý trẻ em-phụ huynh (từ 0 đến 5 tuổi)
- Trị liệu tương tác trẻ em phụ huynh (từ 2 đến 12 tuổi)
- Trị liệu nhận thức-hành vi cho cặp đôi (người lớn)

Phẫu thuật ngoại trú

Blue Shield Promise bảo hiểm các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Những thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, những thủ thuật được coi là tự chọn và những thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được chỉ định đều phải có sự chấp thuận trước (cho phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chữa bệnh bàn chân

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chữa bệnh bàn chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điều trị điện cho bàn chân. Điều này bao gồm mất cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật của các cơ và gân của chân điều khiển các chức năng của bàn chân.

Trị liệu điều trị

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau:

- Hướng dẫn và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc khi sinh và hậu sản
- Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ tại trung tâm hỗ trợ sinh sản
- Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife - CNM)
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife - LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là cách để nhận các dịch vụ mà không cần phải gặp ở cùng một chỗ với nhà cung cấp của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể bao gồm việc trao đổi trực tuyến với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể bao gồm chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị mà không cần trao đổi trực tuyến. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không khả dụng cho tất cả các dịch vụ được bảo hiểm. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để tìm hiểu về những loại dịch vụ có thể được cung cấp thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị lẫn nhà cung cấp dịch vụ của quý vị thống nhất rằng việc sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ cụ thể là thích hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp và không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú

Blue Shield Promise bảo hiểm cho một hội viên để thực hiện đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận được đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp giấy phép trong mạng lưới Blue Shield Promise mà không cần giấy giới thiệu.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể làm giấy giới thiệu đến chuyên gia chăm sóc trong mạng lưới của Blue Shield Promise để khám sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung nhằm xác định mức độ suy giảm của quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị đang đau đớn ở mức độ nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi thì Blue Shield Promise có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chẳng hạn như:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân và theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Xét nghiệm ngoại trú, thuốc chưa được bảo hiểm trong Danh sách thuốc theo hợp đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), các nguồn tiếp liệu và chất bổ sung
- Tư vấn về tâm thần
- Trị liệu gia đình

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Blue Shield Promise cung cấp, quý vị có thể gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể điều trị cho quý vị chứng rối loạn sức khỏe tâm thần hiện có trong mạng lưới Blue Shield Promise và trong khoảng thời gian được liệt kê ở trên trong phần “Tiếp cận kịp thời các dịch vụ chăm sóc”, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm và giúp quý vị sắp xếp các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services - SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá và giúp quý vị kết nối tới bước tiếp theo trong quy trình.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang 86 trong phần “Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.”



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các dịch vụ cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị cấp cứu y tế

Blue Shield Promise bảo hiểm tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị cấp cứu y tế ở Hoa Kỳ (bao gồm cả các lãnh thổ như Puerto Rico, Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, v.v.). Blue Shield Promise cũng bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cần nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng đau nặng hoặc tổn thương nghiêm trọng. Tình trạng nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, thì một người thận trọng cũng có thể biết là tình trạng này có thể gây ra:

- Nguy cơ nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể; **hoặc**
- Trong trường hợp một người mang thai đang chuyển dạ, có nghĩa là chuyển dạ tại một thời điểm khi một trong hai trường hợp sau đây sẽ xảy ra:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
 - Việc chuyển viện có thể gây ra mối đe dọa tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc theo toa ngoại trú đủ dùng trong vòng 72 giờ cho quá trình điều trị của quý vị, thuốc theo toa sẽ được bảo hiểm như một phần của Dịch vụ cấp cứu được bảo hiểm của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu tại bệnh viện kê cho quý vị đơn thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm về bảo hiểm cho đơn thuốc đó.

Nếu được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú kê cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng, lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng đó sẽ được Medi-Cal Rx bảo hiểm chứ không phải Blue Shield Promise. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần trợ giúp trong việc kê lượng thuốc đủ dùng cho quý vị.

Các dịch vụ vận chuyển trong trường hợp cấp cứu

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa rằng tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các cách thức vận chuyển khác để đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Không có



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

dịch vụ nào được bảo hiểm ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cấp cứu khẩn cấp ở Canada và Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, dịch vụ xe cấp cứu của quý vị sẽ không được Blue Shield Promise bảo hiểm.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu

Blue Shield Promise bảo hiểm chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu cho trẻ em và người lớn, dịch vụ này giúp giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không được nhận các dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc xoa dịu cùng một lúc.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi phục vụ các hội viên bị bệnh nan y. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống. Đó là một sự can thiệp tập trung chủ yếu vào việc giảm đau và kiểm soát triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài mạng sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Các dịch vụ điều dưỡng
- Các dịch vụ về thể chất, chức năng hoạt động hoặc âm ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và các dịch vụ giúp việc nhà
- Đồ dùng và nguồn tiếp liệu y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục 24 giờ trong khoảng thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì cho hội viên bị bệnh nan y tại nhà
- Chăm sóc tạm thế nội chấn tối đa năm ngày liên tục tại một thời điểm trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng trong bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chăm sóc xoa dịu

Chăm sóc xoa dịu là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc xoa dịu không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc xoa dịu có thể được cung cấp cùng thời điểm với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc xoa dịu bao gồm:

- Lập trước kế hoạch chăm sóc
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc xoa dịu
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các chăm sóc xoa dịu và chữa bệnh được cho phép
- Đội ngũ kế hoạch chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá đã đăng ký hành nghề
 - Chuyên viên điều dưỡng hoặc y tá hành nghề được cấp phép
 - Nhân viên công tác xã hội
 - Giáo sĩ
- Phối hợp chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận cùng một lúc cả dịch vụ chăm sóc xoa dịu và chăm sóc giai đoạn cuối đời. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc xoa dịu và đáp ứng đủ tính điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời bất cứ lúc nào.

Nhập viện

Dịch vụ gây mê

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian ở tại bệnh viện được bảo hiểm. Một bác sĩ gây mê là một nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Blue Shield Promise bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải trình tự toàn bộ bộ gen nhanh chóng

Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng (Rapid Whole Genome Sequencing - rWGS) là quyền lợi được bảo hiểm cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong một đơn vị chăm sóc đặc biệt. Việc này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho phụ huynh hoặc các phụ huynh và con của họ, và giải trình tự cực nhanh. rWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc ICU cho trẻ em từ một tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện với Dịch vụ cho trẻ em California (California Children's Services - CCS), CCS có thể đài thọ cho thời gian nằm viện và rWGS.

Dịch vụ phẫu thuật

Blue Shield Promise bảo hiểm các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Chương trình gia hạn chăm sóc hậu sản

Chương trình gia hạn chăm sóc hậu sản cung cấp bảo hiểm gia hạn cho các hội viên Medi-Cal trong cả thời kỳ mang thai và sau thời kỳ mang thai.

Chương trình gia hạn chăm sóc hậu sản mở rộng phạm vi bảo hiểm của Blue Shield Promise trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư và không cần đến hành động bổ sung nào.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và phục hồi chức năng (trị liệu)

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc các bệnh mạn tính đạt được hoặc hồi phục các kỹ năng tâm thần hoặc thể chất.

Chúng tôi bảo hiểm các dịch vụ phục hồi chức năng và cải thiện chức năng được mô tả trong phần này nếu tất cả các yêu cầu sau được đáp ứng:

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ này nhằm giải quyết một tình trạng sức khỏe
- Những dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động chức năng để thực hiện những sinh hoạt hàng ngày



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Quý vị nhận được các dịch vụ tại cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng việc nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị hoặc cơ sở trong mạng lưới không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị.

Chương trình bảo hiểm:

Châm cứu

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, giảm nhẹ hoặc làm giảm bớt cảm giác về những cơn đau mạn tính nghiêm trọng dai dẳng do một tình trạng y khoa được công nhận chung. Dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện của kim tiêm) được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng khi được bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân hoặc chuyên gia châm cứu cung cấp (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Thính lực (nghe)

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ thính lực. Giới hạn hai dịch vụ thính lực ngoại trú mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (Behavioral health treatment - BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng giúp phát triển hoặc phục hồi, ở mức tối đa có thể thực hiện được, chức năng của một cá nhân dưới 21 tuổi.

BHT dạy các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát và tăng cường hành vi, hoặc thông qua việc dạy nhanh từng bước của một hành vi theo mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không phải là thử nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các can thiệp hành vi, các gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, được bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý có giấy phép hành nghề chỉ định, được chương trình chấp thuận, và được cung cấp theo cách mà tuân theo kế hoạch điều trị được chấp thuận.

Phục hồi chức năng tim

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Dụng cụ y tế lâu bền (Durable medical equipment - DME)

Blue Shield Promise bảo hiểm cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị DME và các dịch vụ khác có chỉ định của bác sĩ, trợ lý của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng, và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Các vật dụng DME được chỉ định có thể được bảo hiểm khi cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết phục vụ hoạt động của cuộc sống hàng ngày hoặc ngăn ngừa khuyết tật thể chất lớn.

Nói chung, Blue Shield Promise không bao gồm những điều sau:

- Thiết bị, tính năng và vật tư thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy hút sữa và vật tư” dưới tiêu đề “Chăm sóc sản khoa và trẻ sơ sinh trong chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường của cuộc sống hàng ngày, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục (bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí)
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho Hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa chữa nhà hoặc xe
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (tuy nhiên, máy đo đường huyết, máy đo đường huyết liên tục, giấy thử và kim trích tiểu đường được Medi-Cal Rx bảo hiểm)
- Màn hình điện tử của tim hoặc phổi ngoại trừ màn hình ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng nhiều trong chăm sóc sức khỏe



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được phê duyệt với sự Cho phép trước (Phê duyệt trước) do bác sĩ của quý vị đề trình.

Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y khoa ngăn cản quý vị ăn uống bình thường. Những sản phẩm cấp dưỡng ngoài đường tiêu hóa và công thức cấp dưỡng qua đường tiêu hóa được Medi-Cal Rx bảo hiểm khi cần thiết về mặt y tế. Blue Shield Promise có thể bảo hiểm các ống bơm và ống dẫn dịch trong và ngoài đường tiêu hóa khi cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ trợ thính

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dụng cụ trợ thính nếu quý vị được xét nghiệm mất thính lực, dụng cụ trợ thính là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ chỉ định. Bảo hiểm được giới hạn ở mức hỗ trợ chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm một dụng cụ trợ thính trừ khi cần một dụng cụ trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn đáng kể so với mức quý vị có thể nhận được với một dụng cụ trợ thính.

Dụng cụ trợ thính cho Hội viên dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần dụng cụ trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS) để xác định xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bảo hiểm các chi phí cho dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, chúng tôi sẽ bảo hiểm các dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

Dụng cụ trợ thính dành cho Hội viên từ 21 tuổi trở lên

Theo Medi-Cal, chúng tôi bảo hiểm những điều sau đây cho mỗi dụng cụ trợ thính được bảo hiểm:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một gói pin tiêu chuẩn
- Các buổi thăm khám để đảm bảo dụng cụ đang hoạt động tốt
- Các buổi thăm khám để làm sạch và lắp dụng cụ trợ thính của quý vị
- Sửa dụng cụ trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ bảo hiểm dụng cụ trợ thính thay thế nếu:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Tình trạng mất thính lực của quý vị đến mức dụng cụ trợ thính hiện tại của quý vị không thể điều chỉnh được
- Dụng cụ trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú cho chúng tôi biết việc này đã xảy ra như thế nào.

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao gồm:

- Pin thay thế cho dụng cụ trợ thính

Dịch vụ chăm sóc tại gia

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ của quý vị chỉ định và được xem là cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ y tế tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal bảo hiểm, chẳng hạn như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia bán thời gian
- Trị liệu vật lý, chức năng và ngôn ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Các nguồn tiếp liệu y tế

Các nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y tế

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các vật tư y tế được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng và chuyên gia y tá lâm sàng kê toa. Một số vật tư y tế được Medi-Cal Rx FFS bảo hiểm và không phải Blue Shield Promise.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những điều sau đây:

- Đồ gia dụng thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn xoa bóp
 - Mỹ phẩm
 - Bông gòn và tăm bông
 - Phấn rôm
 - Khăn giấy
 - Cây phỉ
- Các biện pháp cứu thương tại nhà phổ biến bao gồm, nhưng không giới hạn ở:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Mỡ khoáng
- Dầu và kem dưỡng da khô
- Talc và các sản phẩm kết hợp talc
- Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
- Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê đơn
- Các chế phẩm bôi da có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và bột nhào oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe, và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với những vật dụng này.

Vận động trị liệu

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ vận động trị liệu, bao gồm các dịch vụ đánh giá vận động trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và tư vấn. Giới hạn hai dịch vụ vận động trị liệu mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả

Blue Shield Promise bảo hiểm các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và bộ phận cơ thể giả cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ. Điều này bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, áo ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo nén vết bỏng và chân giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Nguồn tiếp liệu tiết niệu và hậu môn nhân tạo

Blue Shield Promise bảo hiểm túi hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi chứa nước tiểu, dụng cụ rửa và chất kết dính. Điều này không bao gồm nguồn tiếp liệu dành cho thiết bị hoặc tính năng đem lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc sang trọng.

Thẻ chất trị liệu

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ thẻ chất trị liệu cần thiết về mặt y tế, bao gồm các dịch vụ đánh giá thẻ chất trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, tư vấn và bôi các loại thuốc ngoài da.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Phục hồi chức năng phổi

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và theo chỉ định của bác sĩ.

Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế, nếu quý vị bị khuyết tật và cần được chăm sóc ở mức độ cao. Các dịch vụ này bao gồm chi phí ăn ở tại một cơ sở được cấp phép với dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Âm ngữ trị liệu

Blue Shield Promise bảo hiểm cho các dịch vụ trị liệu ngữ âm cần thiết về mặt y tế. Giới hạn hai dịch vụ trị liệu ngữ âm mỗi tháng (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Blue Shield Promise có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chuyển giới

Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng các tiêu chí để phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Blue Shield Promise bảo hiểm chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai đoạn I, Giai đoạn II, Giai đoạn III hoặc Giai đoạn IV nếu liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các tình trạng đe dọa tính mạng khác và nếu nghiên cứu đáp ứng tất cả các yêu cầu theo Đạo luật sức khỏe và an toàn, Mục 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, bảo hiểm hầu hết các loại thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại chẩn. Đọc phần “Thuốc theo toa ngoại chẩn” ở phần sau của chương này để biết thêm thông tin.

Các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp x-quang ngoại trú và nội trú khi cần thiết về mặt y tế. Một số thủ thuật chụp hình nâng cao, chẳng hạn như



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

chụp cắt lớp vi tính (Computed Tomography - CT), chụp cộng hưởng từ (Magnetic Resonance Imaging - MRI) và chụp cắt lớp phát xạ Positron (Positron Emission Tomography - PET), được bảo hiểm tùy theo tính cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình bảo hiểm:

- Vắc xin theo khuyến cáo của Ủy ban cố vấn về chủng ngừa
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Những khuyến nghị Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được Học Viện Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Giúp bỏ hút thuốc, còn được gọi là các dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa được Ủy Ban Đặc Trách Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp Độ A và B khuyến cáo

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các Hội viên trong độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định việc nên có bao nhiêu con và cách nhau bao lâu. Các dịch vụ này bao gồm tất cả các phương thức ngừa thai được FDA chấp thuận. PCP và các chuyên gia OB/GYN của Blue Shield Promise luôn sẵn sàng để cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không ký hợp đồng với Blue Shield Promise mà không cần phải xin sự chấp thuận trước (cho phép trước) từ Blue Shield Promise. Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được bảo hiểm. Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Đọc chương 5: Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh niên để biết thông tin về chăm sóc dự phòng cho thanh niên từ 20 tuổi trở xuống.

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường

Chương trình phòng ngừa bệnh tiểu đường (Diabetes Prevention Program - DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình kéo dài 12 tháng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

này tập trung vào việc thay đổi lối sống và được thiết kế để ngăn ngừa hoặc làm chậm sự phát bệnh của bệnh tiểu đường loại 2 ở những người được chẩn đoán mắc tiền tiểu đường. Các hội viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp huấn luyện viên đồng cấp
- Giảng dạy tự giám sát và giải quyết vấn đề
- Cung cấp khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng thường xuyên để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về tính đủ điều kiện của chương trình để tham gia DPP. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để tìm hiểu thêm về chương trình và tính đủ điều kiện.

Các dịch vụ tái tạo

Blue Shield Promise bảo hiểm phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc tái tạo vú sau phẫu thuật cắt bỏ vú. Một số hạn chế và ngoại lệ có thể được áp dụng.

Dịch vụ khám sàng lọc rối loạn vì lạm dụng dược chất

Chương trình bảo hiểm:

- Khám sàng lọc lạm dụng rượu và khám sàng lọc sử dụng ma túy bất hợp pháp

Xem “Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất” ở phần sau của chương này để biết khoản bảo hiểm cho điều trị trong toàn quận.

Các quyền lợi về thị lực

Chương trình bảo hiểm:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Hội viên, chẳng hạn như những người mắc bệnh tiểu đường được bảo hiểm các buổi khám mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế.
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần; khi quý vị có một đơn thuốc hợp lệ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Kính mắt thay thế trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng (và không thể sửa được), và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú cho chúng tôi biết rằng kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng như thế nào.
- Các thiết bị thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực mà kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được, gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người (tức là thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế
Việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được bảo hiểm nếu không thể sử dụng kính do bệnh hoặc tình trạng về mắt (tức là thiếu tai). Các tình trạng y khoa đủ điều kiện nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chứng loạn sắc tố, chứng apxe và dày sừng.

Quyền lợi vận chuyển dành cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị được quyền hưởng dịch vụ vận chuyển y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn của mình. Vận chuyển y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được bảo hiểm và các cuộc hẹn nhà thuốc được Medi-Cal bảo hiểm. Nếu quý vị cần vận chuyển y tế, quý vị có thể yêu cầu bằng cách trao đổi với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa chân, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn vì lạm dụng dược chất. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định đúng loại dịch vụ vận chuyển để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần vận chuyển y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi cho Blue Shield Promise. Sau khi được chấp thuận, việc chấp thuận có hiệu lực trong 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về số lượng chuyến đi quý vị có thể nhận được. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu vận chuyển y tế của quý vị và phê duyệt lại sau mỗi 12 tháng.

Phương tiện vận chuyển y tế là xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn hoặc vận chuyển bằng đường hàng không. Blue Shield Promise chấp nhận phương tiện vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

đi tới buổi hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hoặc y tế cho phép vận chuyển quý vị bằng xe tải hỗ trợ xe lăn, Blue Shield Promise sẽ không thanh toán phí xe cứu thương. Quý vị chỉ được vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị làm cho bất kỳ hình thức vận chuyển đường bộ nào cũng không khả thi.

Phương tiện vận chuyển y tế phải được sử dụng khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế như được xác định với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải phù hợp về mặt thể chất và y tế để đến buổi hẹn.
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do khuyết tật về thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu phương tiện vận chuyển y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các cuộc hẹn không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) ít nhất 1 ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Giới hạn về phương tiện vận chuyển y tế: Blue Shield Promise cung cấp phương tiện vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất, nơi có cuộc hẹn. Phương tiện vận chuyển y tế sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ này không được Medi-Cal bảo hiểm. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal bảo hiểm nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm y tế, Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị lên lịch vận chuyển. Danh sách các dịch vụ được bảo hiểm có trong Sổ tay hội viên này. Việc vận chuyển không được bảo hiểm cho khu vực bên ngoài mạng lưới hoặc khu vực kinh doanh trừ khi được Blue Shield Promise cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc để yêu cầu phương tiện vận chuyển y tế, vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chi phí cho hội viên: Hội viên không mất phí khi dịch vụ vận chuyển được Blue Shield Promise bố trí.

Làm thế nào để được sử dụng phương tiện di chuyển không dành cho mục đích y tế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các quyền lợi của quý vị bao gồm việc được đưa đón đến các cuộc hẹn của quý vị khi cuộc hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm và quý vị không thể tiếp cận bất kỳ dịch vụ vận chuyển nào. Quý vị có thể bắt xe miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để có được dịch vụ vận chuyển và:

- Dịch vụ vận chuyển khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho phép; hoặc
- Nhận đơn thuốc theo toa và nguồn tiếp liệu y tế

Blue Shield Promise cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng/phương tiện tư nhân khác để tới cuộc hẹn y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm. Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm chi phí thấp nhất cho loại hình vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Blue Shield Promise có thể hoàn tiền cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Điều này phải được Blue Shield Promise chấp thuận trước khi quý vị bắt xe, và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng các cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho chúng tôi, bằng email hoặc gặp trực tiếp. Quý vị không thể tự lái xe và được hoàn lại tiền.

Việc hoàn trả số dặm đi đường yêu cầu tất cả những điều sau đây:

- Giấy phép lái xe của người lái xe
- Giấy đăng ký phương tiện của người lái xe
- Bằng chứng bảo hiểm xe ô tô cho người lái xe

Để yêu cầu một chuyến đi cho các dịch vụ đã được cho phép, vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) ít nhất 1 ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị hoặc gọi ngay khi có thể khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Mỹ bản địa có thể liên hệ với Phòng khám y tế dành cho người Mỹ bản địa tại địa phương của họ để yêu cầu dịch vụ vận chuyển phi y tế.

Các giới hạn của dịch vụ vận chuyển phi y tế: Blue Shield Promise cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu đi từ nhà đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất của quý vị, nơi có cuộc hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc trực tiếp được hoàn trả tiền. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải loại nhỏ, xe tải thích hợp chở xe lăn, hoặc phương tiện vận chuyển y tế khác cần thiết về mặt y tế để nhận dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm.
- Quý vị cần sự hỗ trợ từ tài xế khi đi đến và rời khỏi nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do điều kiện về thể chất hoặc y tế.
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi phương tiện mà không có sự trợ giúp từ tài xế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm.

Chi phí cho hội viên: Hội viên không mất phí khi dịch vụ vận chuyển phi y tế được Blue Shield Promise bố trí.

Chi phí đi lại: Trong một số trường hợp nhất định, Blue Shield Promise có thể bảo hiểm các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác nếu quý vị phải đi khám bác sĩ không có sẵn ở gần nhà. Điều này cũng có thể được bảo hiểm cho một người phục vụ đi cùng và một người hiến ghép nội tạng quan trọng, nếu có. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên hệ với Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Dịch vụ nha khoa

Chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý của Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa của quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập Health Care Options tại <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Quý vị có thể tiếp tục chương trình Nha khoa trả phí theo dịch vụ hoặc quý vị có thể chọn chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa của quý vị, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263.

Dịch vụ nha khoa Medi-Cal của quý vị được cung cấp bởi Chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý của Medi-Cal. Để được trợ giúp tìm nha sĩ, hoặc để được trợ giúp nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị có thể gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nha khoa Medi-Cal bảo hiểm một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Chẩn đoán và vệ sinh răng miệng phòng ngừa (như khám, chụp x-quang và làm sạch răng)
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị tủy răng (răng cửa/răng cối)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả toàn hàm và một phần
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện
- Bôi Florua

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương trình nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Chương trình nha khoa Medi-Cal tại địa chỉ <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa và đã ghi danh tham gia chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý, hãy gọi cho chương trình Chăm sóc nha khoa có quản lý được chỉ định của quý vị.

Các chương trình và quyền lợi được bảo hiểm khác của Blue Shield Promise

Các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

Blue Shield Promise bảo hiểm các quyền lợi chăm sóc dài hạn sau đây cho hội viên đủ điều kiện:

- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo chấp thuận của Blue Shield Promise
- Các dịch vụ cơ sở điều dưỡng chuyên môn theo chấp thuận của Blue Shield Promise



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các dịch vụ tại nhà và cộng đồng theo chấp thuận của Blue Shield Promise

- Dịch vụ tại cộng đồng dành cho người lớn (Community Based Adult Services, CBAS)
- Dịch vụ hỗ trợ tại nhà (In-Home Supportive Services - IHSS)
- Các cơ sở chăm sóc trung gian theo chấp thuận của Blue Shield Promise

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Blue Shield Promise sẽ đảm bảo rằng quý vị được đưa vào một cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi 1-800-605-2556 (TTY 711).

Quản lý chăm sóc cơ bản

Blue Shield Promise sẽ giúp điều phối và quản lý các nhu cầu và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị miễn phí cho quý vị. Blue Shield Promise sẽ điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để giúp đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm thuốc theo toa và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, ngay cả khi các dịch vụ đó được bảo hiểm bởi một chương trình khác chứ không phải Blue Shield Promise. Điều này bao gồm sự phối hợp chăm sóc giữa các cơ sở, chẳng hạn như nếu quý vị cần nhập viện và được xuất viện về nhà hoặc tới cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc của con mình, hãy gọi 1-800-605-2556 (TTY 711).

Chăm sóc quản lý nâng cao

Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ Quản lý chăm sóc nâng cao (Enhanced Care Management - ECM) cho các hội viên có nhu cầu cao. ECM là một quyền lợi cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để duy trì sức khỏe. Quyền lợi này điều phối dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ khác nhau. ECM giúp điều phối chăm sóc chính, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn dựa vào cộng đồng (Long-term services and supports - LTSS), và giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng sẵn có.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Blue Shield Promise để tìm hiểu xem liệu quý vị có thể nhận ECM hay không. Hoặc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, người có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận ECM hay không và thời gian và cách thức quý vị có thể nhận dịch vụ này.

Các dịch vụ ECM được bảo hiểm

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận ECM, quý vị sẽ có đội ngũ chăm sóc của riêng mình, bao gồm cả Quản lý chăm sóc trường. Người này sẽ nói chuyện với quý vị và các bác sĩ, chuyên gia, dược sĩ, người quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để đảm bảo mọi người làm việc cùng nhau để có được sự chăm sóc quý vị cần. Quản lý chăm sóc trường cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường điều phối chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyên tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ hội viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có thể phù hợp với quý vị hay không, hãy nói chuyện với đại diện của Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chi phí cho hội viên

Hội viên không mất phí cho các dịch vụ ECM.

Hỗ trợ cộng đồng

Hỗ trợ cộng đồng có thể có sẵn trong Kế hoạch chăm sóc cá nhân của quý vị. Hỗ trợ cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về mặt chi phí đối với những người được bảo hiểm theo Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang. Hội viên không bắt buộc phải sử dụng các dịch vụ này. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các quyền lợi này không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo Medi-Cal. Hỗ trợ cộng đồng có thể bao gồm trợ giúp tìm hoặc giữ nhà ở, các bữa ăn phù hợp về mặt y tế, hoặc trợ giúp khác cho quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị chẳng hạn.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Hỗ trợ cộng đồng mà Blue Shield Promise cung cấp:

- Dịch vụ điều hướng chuyển đổi nhà ở
- Đặt cọc nhà
- Dịch vụ thuê và duy trì nhà ở
- Nhà ở ngắn hạn sau khi nhập viện
- Chăm sóc phục hồi (Thay thế y tế)
- Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ tạm thời
- Các chương trình phục hồi chức năng ban ngày
- Chuyển đổi Cơ sở điều dưỡng/Chuyển sang Cơ sở hỗ trợ sống, chẳng hạn như Cơ sở chăm sóc nội trú cho người cao tuổi & người lớn (Residential Care Facilities for Elderly & Adult - RCFE) và Cơ sở nội trú cho người lớn (Adult Residential Facilities - ARF)
- Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng/Chuyển đổi cơ sở điều dưỡng đến nhà riêng
- Chăm sóc cá nhân (ngoài Dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ tại nhà) và Dịch vụ nội trợ
- Thích ứng với khả năng tiếp cận môi trường (Sửa đổi nhà)
- Bữa ăn/Bữa ăn được điều chỉnh theo phương pháp y tế
- Trung tâm cải tạo
- Chữa bệnh hen suyễn

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về những Hỗ trợ cộng đồng có thể có sẵn cho quý vị, hãy gọi 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Cấy ghép bộ phận cơ thể quan trọng

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến Dịch vụ cho trẻ em California (California Children's Services, CCS) để xem trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ bảo hiểm chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, Blue Shield Promise sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng ca cấy ghép là cần thiết và an toàn, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng lớn, Blue Shield Promise sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để được đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng y tế của quý vị, Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các ca cấy ghép nội tạng chính sau đây được Blue Shield Promise bảo hiểm bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/Tuyến tụy
- Gan
- Gan/Ruột non
- Phổi
- Tuyến tụy
- Ruột non

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Đôi khi Blue Shield Promise không bảo hiểm các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Blue Shield Promise sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác chi trả và không phải là Blue Shield Promise. Phần này liệt kê một số những dịch vụ này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Thuốc theo toa ngoại chẩn

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx bảo hiểm

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS của Medi-Cal bảo hiểm. Một số loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Blue Shield Promise bảo hiểm. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng của Medi-Cal Rx.

Đôi khi, một loại thuốc là cần thiết và không có trong Danh sách thuốc theo hợp đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được phê duyệt trước khi có thể được mua tại hiệu thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 72 giờ nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng do một nhà thuốc ngoại chẩn cung cấp.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu không khẩn cấp. Nếu họ nói không, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư để cho quý vị biết lý do tại sao. Họ sẽ cho quý vị biết lựa chọn của quý vị là gì. Xem phần “Khiếu nại” trong Chương 6 Báo cáo và giải quyết vấn đề để biết thêm thông tin.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh sách thuốc hợp đồng hoặc để nhận bản sao Danh sách thuốc hợp đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 7 hoặc 711), truy cập Trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị mua hoặc mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận thuốc theo toa của mình từ một nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một hiệu thuốc gần quý vị hoặc một hiệu thuốc có thể gửi toa thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 7 hoặc 711).

Khi quý vị chọn một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ nhận dạng quyền lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card - BIC) của quý vị. Nhớ cho nhà thuốc biết rõ về tất cả các loại thuốc mà quý vị đang uống và/hoặc mọi dị ứng mà quý vị có. Nếu quý vị có thắc mắc nào về toa thuốc của mình, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận được dịch vụ vận chuyển từ Blue Shield Promise để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ vận chuyển, hãy đọc “Quyền lợi vận chuyển dành cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” trong sổ tay này.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì Blue Shield Promise. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (Specialty mental health services, SMHS) cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí đối với SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, điều trị tại nhà và nội trú:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ quản lý bệnh trạng theo mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu (được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối dịch vụ chăm sóc đặc biệt (Intensive care coordination - ICC) (được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chăm sóc đặc biệt tại nhà (Intensive home-based services - IHBS) (được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi)
- Chăm nuôi tạm thời trị liệu (Therapeutic foster care - TFC) (được bảo hiểm cho hội viên dưới 21 tuổi)

Dịch vụ điều trị tại nhà:

- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người bị khủng hoảng

Dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú:

- Dịch vụ điều trị tâm thần cấp tính nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ chuyên môn điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận nơi quý vị đang sống. Để tìm tất cả số điện thoại miễn phí của các quận trực tuyến, hãy truy cập

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx. Nếu Blue Shield Promise xác định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận, Blue Shield Promise sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất

Quận cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí cho dịch vụ này. Các hội viên được xác định cần sử dụng dịch vụ điều trị rối loạn vì lạm dụng dược chất sẽ được giới thiệu đến sở của quận để điều trị. Để tìm trực tuyến số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi với các tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và những người đáp ứng các quy tắc của chương trình CCS. Nếu Blue Shield Promise hoặc PCP của quý vị tin rằng con quý vị đáp ứng điều kiện đủ tiêu chuẩn cho CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá tính đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định xem con quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Blue Shield Promise không quyết định tính đủ điều kiện CCS. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận được loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị tình trạng đủ điều kiện CCS cho con quý vị. Blue Shield Promise sẽ tiếp tục bảo hiểm cho các loại dịch vụ không liên quan đến điều kiện của CCS như thể chất, vắc-xin và khám trẻ em khỏe mạnh.

Blue Shield Promise không bảo hiểm cho các dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để CCS bảo hiểm các dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp dịch vụ, dịch vụ và thiết bị.

CCS không bảo hiểm tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS bảo hiểm hầu hết các tình trạng sức khỏe mà khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi chức năng (phục hồi). CCS bảo hiểm cho trẻ em với các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh Tiểu Đường
- Các vấn đề về bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở hàm ếch/hở môi



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Tật nứt đốt sống
- Mất khả năng thính giác
- Đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Thương tích đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nặng
- Răng khấp khểnh nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ của CCS. Nếu con quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, trẻ sẽ tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Blue Shield Promise.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang mạng của CCS tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Các dịch vụ mà quý vị không thể nhận thông qua Blue Shield Promise hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả Blue Shield Promise và Medi-Cal đều không bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn ở

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In vitro fertilization - IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Bảo tồn khả năng sinh sản
- Các dịch vụ thử nghiệm
- Sửa đổi tại nhà
- Sửa đổi phương tiện
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Blue Shield Promise có thể bảo hiểm một khoản phi phúc lợi nếu cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải đệ trình Cho phép trước cho Blue Shield Promise kèm theo lý do tại sao khoản phi quyền lợi đó là cần thiết về mặt y tế.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Đánh giá các công nghệ mới và công nghệ hiện tại

Blue Shield Promise tuân theo sự thay đổi và tiến bộ trong ngành chăm sóc sức khỏe bằng cách nghiên cứu các phương pháp điều trị, thuốc, thủ thuật và thiết bị mới. Đây cũng được gọi là “công nghệ mới.” Blue Shield Promise tuân theo công nghệ mới để đảm bảo các hội viên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. Blue Shield Promise xem xét công nghệ mới cho các thủ thuật y tế và sức khỏe tâm thần, dược phẩm và thiết bị. Yêu cầu xem xét công nghệ mới có thể xuất phát từ hội viên, bác sĩ, tổ chức, người đánh giá bác sĩ của Blue Shield Promise hoặc nhân viên khác.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5. Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi họ được ghi danh. Điều này đảm bảo họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần và phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích các dịch vụ này.

Dịch vụ chăm sóc dành cho trẻ em (Trẻ em dưới tuổi 21)

Các thành viên dưới 21 tuổi được bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau đây bao gồm dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết và chẩn đoán thể chất, tâm thần. Các dịch vụ được bảo hiểm bao gồm nhưng không giới hạn ở danh sách dưới đây:

- Thăm khám sức khỏe cho trẻ và khám sức khỏe tổng quát cho thanh thiếu niên (Những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (chích ngừa)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được bảo hiểm bởi quận)
- Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm cả xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Các dịch vụ nha khoa (được Medi-Cal Dental bảo hiểm)



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

- Các dịch vụ trợ thính (được CCS bảo hiểm cho trẻ em hội đủ điều kiện. Blue Shield Promise sẽ bảo hiểm các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT). Các dịch vụ EPSDT theo khuyến nghị từ các hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) giúp quý vị hoặc con quý vị khỏe mạnh sẽ được bảo hiểm miễn phí.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc dự phòng cho trẻ em

Chăm sóc dự phòng bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề, và các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh lý, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi gây ra vấn đề. Khám sức khỏe định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị tìm kiếm bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng dược chất (ma túy). Blue Shield Promise bảo hiểm các dịch vụ từ khám tổng thể sang khám sàng lọc các vấn đề (bao gồm cả đánh giá mức độ chì trong máu) bất cứ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi đó không phải là trong quá trình khám sức khỏe tổng thể thường xuyên của quý vị hoặc con quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa có bao gồm mũi chích ngừa mà quý vị hoặc con quý vị cần. Blue Shield Promise phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh được tiêm chủng cần thiết vào thời điểm trong bất kỳ buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ và khám sàng lọc chăm sóc phòng ngừa được cung cấp miễn phí và không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Con quý vị nên đi khám ở những độ tuổi sau:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Một năm một lần từ 3 đến 20 tuổi



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khám tổng quát sức khỏe trẻ khỏe mạnh bao gồm:

- Bệnh sử toàn diện và khám sức khỏe tổng thể
- Các mũi chủng ngừa phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch trình Định kỳ Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm cả xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục về sức khỏe
- Khám sàng lọc thị lực và thính lực
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi một vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần được phát hiện trong quá trình khám tổng thể hoặc sàng lọc, có thể cần sự chăm sóc để có thể khắc phục hoặc trợ giúp về vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Blue Shield Promise chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, thì Blue Shield Promise bảo hiểm dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị. Các dịch vụ này gồm có:

- Bác sĩ, chuyên gia điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Tiêm chủng để duy trì sự khỏe mạnh cho quý vị
- Thẻ chất trị liệu, âm ngữ/ngôn ngữ trị liệu và vận động trị liệu
- Dịch vụ chăm sóc tại gia, có thể là các thiết bị, nguồn tiếp liệu và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính lực, bao gồm cả dụng cụ trợ thính khi những dụng cụ này không được CCS bảo hiểm
- Điều trị sức khỏe hành vi đối với các rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý trường hợp và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để sửa và chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường

Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em được ghi danh vào Blue Shield Promise phải được sàng lọc nhiễm độc chì trong máu khi 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 36 đến 72 tháng nếu không được xét nghiệm sớm hơn.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc giữ gìn sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Blue Shield Promise sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được các dịch vụ họ cần. Một điều phối viên dịch vụ chăm sóc Blue Shield Promise có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp phương tiện vận chuyển y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Giúp điều phối chăm sóc các dịch vụ có sẵn qua Medi-Cal FFS Medi-Cal, chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và rối loạn vì lạm dụng dược chất
 - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Lệ phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS) hoặc các chương trình khác

Khám tổng quát nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí hoặc chi phí thấp cho:



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Em bé từ 1 đến 4 tuổi

- Lần khám răng đầu tiên của em bé
- Lần khám nha khoa đầu tiên của em bé
- Khám răng (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ sơ sinh đến 3 tuổi)
- Chụp X quang
- *Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Dán vecni florua (mỗi 6 tháng)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám răng (mỗi 6 tháng)
- Chụp X quang
- Dán vecni florua (mỗi 6 tháng)
- *Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Chất trám răng
- Trám răng
- Ống tủy chân răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13-20 tuổi

- Khám răng (mỗi 6 tháng)
- Chụp X quang
- Dán vecni florua (mỗi 6 tháng)
- *Làm sạch răng (mỗi 6 tháng)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Ống tủy chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú
- An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Thuốc an thần và gây mê toàn thân nên được xem xét khi có tài liệu cho thấy tại sao gây tê cục bộ không thích hợp hoặc chống chỉ định, và điều trị nha khoa được chấp thuận trước hoặc không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Chống chỉ định bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân phản ứng với nỗ lực của nhà cung cấp dịch vụ để thực hiện điều trị
- Các thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật mở rộng



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Chăm sóc giữ gìn sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

- Trẻ không sẵn sàng hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Không gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Chương trình nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Chương trình nha khoa Medi-Cal tại địa chỉ <https://smilecalifornia.org/>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo rằng con mình gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, hãy nói chuyện với Bác sĩ chăm sóc chính của con quý vị, các giáo viên hoặc ban giám hiệu tại trường. Ngoài các quyền lợi y tế được Blue Shield Promise bảo hiểm, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con quý vị học hỏi và không bị tụt lại phía sau.

Ví dụ về các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị học bao gồm:

- Dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Dịch vụ tâm lý
- Thẻ chất trị liệu
- Vận động trị liệu
- Công nghệ hỗ trợ
- Dịch vụ công tác xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá tại trường học
- Đi lại từ nhà đến trường và ngược lại

Các dịch vụ này do Sở Giáo Dục California cung cấp và chi trả. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh sẽ giúp ích tốt nhất cho con quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Báo cáo và giải quyết các vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Khiếu nại** (hoặc **than phiền**) là khi quý vị có vấn đề với Blue Shield Promise hoặc nhà cung cấp dịch vụ, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định không bảo hiểm hoặc thay đổi dịch vụ cho quý vị của Blue Shield Promise

Quý vị có quyền gửi than phiền và kháng cáo tới Blue Shield Promise để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không tước đi bất kỳ quyền và biện pháp giải quyết pháp lý nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hay trả thù quý vị vì đã khiếu nại với chúng tôi. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị phải luôn liên hệ với Blue Shield Promise trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều tới Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) hoặc truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu than phiền hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care - DMHC) và yêu cầu họ duyệt xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành một cuộc Duyệt xét y tế độc lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang mạng của DMHC để biết thêm thông tin: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Chương trình Thanh tra chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal của Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS) tiểu bang California cũng có thể giúp đỡ quý vị. Chương trình có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm y tế. Chương trình cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

chuyển nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi cho Thanh tra viên từ thứ Hai đến hết thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách xác định tính đủ điều kiện của quận về tính đủ điều kiện hưởng Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không chắc có thể nộp đơn than phiền của mình cho ai, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế bổ sung của quý vị, vui lòng gọi cho Medi-Cal từ thứ Hai đến hết thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

Khiếu nại

Khiếu nại (hoặc than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị đang nhận được từ Blue Shield Promise hoặc một nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gửi khiếu nại cho Blue Shield Promise bất cứ lúc nào bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc theo cách trực tuyến.

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên và lý do khiếu nại của quý vị.
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đó. Hãy đảm bảo điền tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm y tế và lý do khiếu nại của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết những gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn khiếu nại.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise. Truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền mẫu khiếu nại của mình, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư khác thông báo về kết quả chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho Blue Shield Promise về than phiền không phải về bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, tính cần thiết về mặt y tế, hoặc điều trị có tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và than phiền của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể sẽ không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến lo ngại nghiêm trọng về sức khỏe, chúng tôi sẽ bắt đầu xem xét khẩn cấp (nhanh) và đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu xem xét khẩn cấp, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết khiếu nại của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết nhanh khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, bao gồm cả khi quý vị cho rằng vấn đề của quý vị đủ điều kiện để được xem xét khẩn cấp, hoặc Blue Shield Promise không trả lời quý vị trong khoảng thời gian 72 giờ.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình than phiền của Blue Shield Promise hoặc đủ điều kiện để được Duyệt xét y tế độc lập. Hội viên có thể gửi khiếu nại về các quyền lợi của nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711) hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Tuy nhiên, các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Đánh giá y khoa độc lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn và hướng dẫn Khiếu nại/Duyệt xét y tế độc lập trực tuyến tại trang mạng của DMHC:

<https://www.dmhc.ca.gov/>.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là một yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi nộp đơn kháng cáo. PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi nộp đơn kháng cáo cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm ngừng hoặc ngừng (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng ngay bây giờ, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng nghị của mình. Điều này được gọi là Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý. Để nhận được Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý, quý vị phải yêu cầu chúng tôi kháng cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo ngày nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo trong những trường hợp này, (các) dịch vụ sẽ tiếp tục.

Quý vị có thể nộp kháng cáo qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc trực tuyến:

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Nêu tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Hãy gọi cho Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đó. Hãy đảm bảo ghi tên của quý vị, số ID chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ quý vị đang kháng cáo.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise. Truy cập blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng cáo hoặc với Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn kháng cáo. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông báo giải pháp kháng cáo (Notice of Appeal Resolution - NAR).

Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định kháng cáo của mình trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR với DMHC. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh do thời gian cần để quyết định kháng cáo sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét khẩn (nhanh). Để yêu cầu xem xét khẩn cấp, hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Phải làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo

Nếu quý vị đã yêu cầu một kháng cáo và nhận được thư NAR cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa nhận được thư NAR và thời gian đã qua 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên điều trần cấp tiểu bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services - CDSS) và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu đơn Khiếu nại/Duyệt xét y tế độc lập cho Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Managed Health Care - DMHC) để duyệt xét quyết định của Blue Shield Promise hoặc yêu cầu DMHC thực hiện **Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR)**. Trong quá trình IMR của



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

DMHC, một bác sĩ bên ngoài không thuộc Blue Shield Promise sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn và hướng dẫn Khiếu nại/Duyệt xét y tế độc lập trực tuyến tại trang mạng của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho một Phiên điều trần cấp tiểu bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền được nhận cả Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Các mục dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang và IMR.

Các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không được Blue Shield Promise giải quyết. Quý vị có thể gửi khiếu nại và kháng cáo về các quyền lợi của nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 7 hoặc 711). Tuy nhiên, các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Đánh giá y khoa độc lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang. **Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình IMR với DMHC.**

Khiếu nại và Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR) với Sở Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế của quý vị sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, quý vị phải nộp đơn kháng cáo lên Blue Shield Promise trước. Nếu quý vị không được chương trình bảo hiểm y tế trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế, quý vị có thể yêu cầu một IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

bang, vì vậy nếu quý vị muốn thực hiện IMR và một Phiên điều trần cấp tiểu bang, hãy nộp đơn khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể. Vui lòng nhớ rằng, nếu quý vị yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ đưa ra phán quyết cuối cùng.

Quý vị có thể nhận IMR ngay mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Đây là trường hợp lo ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.

Nếu khiếu nại của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để thực hiện IMR, DMHC sẽ vẫn duyệt xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo rằng Blue Shield Promise đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị khiếu nại quyết định từ chối dịch vụ của họ. Blue Shield Promise phải tuân thủ IMR của DMHC và duyệt xét các quyết định.

Đây là cách để yêu cầu nhận IMR.

Sở Quản Lý Y Tế California có trách nhiệm quy định và kiểm soát các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị, trước hết quý vị cần gọi cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị qua **Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711)** và sử dụng quy trình than phiền của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên lạc với sở. Sử dụng quy trình than phiền này không làm mất đi bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp giải quyết tiềm năng nào mà quý vị có thể có. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để giải quyết một than phiền liên quan tới một trường hợp cấp cứu, một than phiền chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc một than phiền đã quá 30 ngày mà vẫn không được giải quyết, quý vị có thể gọi cho sở để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ tiêu chuẩn để yêu cầu Duyệt xét y tế độc lập (Independent Medical Review - IMR). Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm y tế liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm cho các thủ tục điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng internet của sở <https://www.dmhc.ca.gov/> có các mẫu đơn khiếu nại, đơn đăng ký IMR, và các hướng dẫn trực tuyến.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Điều trần cấp tiểu bang

Phiên điều trần cấp tiểu bang là một buổi họp với những người từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Service - CDSS). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng cáo với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày được đề trong thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý trong thời gian quý vị kháng cáo và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên điều trần cấp tiểu bang, quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày gửi thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo điều kiện nào đến sau. Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo Khoản hỗ trợ đã thanh toán đang chờ xử lý sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên điều trần cấp tiểu bang, hãy liên hệ với Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng việc gọi tới 1-800-605-2556 (TTY 711). Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, vui lòng gọi 711. PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi.

Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần cấp tiểu bang mà không cần phải hoàn tất quy trình kháng cáo của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Điều này được coi là Đã dùng hết các biện pháp có thể. Đây là ví dụ về Đã dùng hết các biện pháp có thể:

- Chúng tôi không cung cấp thư NOA cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Chúng tôi đã mắc sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị.
- Chúng tôi mắc lỗi trong thư NAR.
- Chúng tôi không quyết định kháng cáo trong vòng 30 ngày. Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 72 giờ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên trần cấp tiểu bang bằng điện thoại hoặc bằng thư gửi qua đường bưu điện.

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi cho Đơn vị phản hồi công chúng của CDSS theo số 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711).
- **Bằng thư gửi qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Gửi mẫu đơn đó tới:

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

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí.

Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu lên ý kiến của mình. Chúng tôi sẽ cung cấp trợ giúp của bên chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Blue Shield Promise phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để có một Phiên điều trần cấp tiểu bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị hoàn toàn gặp nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang khẩn (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không muộn quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ Blue Shield Promise.

Gian lận, hoang phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người nhận Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo các hành vi đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Sự gian lận, hoang phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Làm giả hồ sơ y tế
- kê toa nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y tế



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6 | Báo cáo và giải quyết các vấn đề

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Thanh toán cho các dịch vụ không được cung cấp
- Thanh toán cho các dịch vụ chuyên nghiệp khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các hội viên với nỗ lực gây ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ của hội viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết

Các gian lận, lãng phí và lạm dụng của một người thụ hưởng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cho vay, bán hoặc cung cấp thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ nhận diện người thụ hưởng (Benefits Identification Card - BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An sinh xã hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Đi các chuyến xe chuyên chở y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal bảo hiểm, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc toa thuốc để đến lấy.

Để báo cáo gian lận, hoang phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã phạm tội gian lận, hoang phí hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều nhất có thể thông tin về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp các ngày của các sự kiện và một bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

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

Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây trợ giúp tuân thủ theo số 1-833-384-1194, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, gửi email thông tin đến stopfraud@blueshieldca.com, hoặc báo cáo thông tin trực tuyến tại <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/gcs/welcome>.

Mọi báo cáo có thể được thực hiện ẩn danh.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Blue Shield Promise, quý vị có những quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý rằng quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Blue Shield Promise.

Quyền của quý vị

Đây là quyền của quý vị với tư cách là một hội viên của Blue Shield Promise:

- Được đối xử một cách tôn trọng và phẩm giá, với cân nhắc về quyền riêng tư và sự cần thiết phải giữ bí mật thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm dịch vụ được bảo hiểm, chuyên viên, cũng như các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Để nhận được thông tin hội viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và kháng cáo.
- Đưa ra các khuyến nghị liên quan đến chính sách quyền lợi và trách nhiệm của hội viên của Blue Shield Promise.
- Chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của Blue Shield Promise.
- Có thể tiếp cận nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới kịp thời.
- Tham gia vào việc ra quyết định với nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính mình, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Bày tỏ than phiền, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Biết lý do y tế khiến Blue Shield Promise quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế.
- Nhận được sự phối hợp chăm sóc.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận được các dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác.
- Xây dựng chỉ thị trước.
- Yêu cầu một Phiên điều trần cấp tiểu bang nếu một dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một phiên điều trần khẩn cấp.
- Hủy tư cách hội viên trong Blue Shield Promise và thay đổi sang một chương trình bảo hiểm y tế khác trong quận theo yêu cầu.
- Tiếp cận các dịch vụ theo sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.
- Nhận thông tin cho hội viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in cỡ lớn và định dạng âm thanh và các định dạng điện tử truy cập được) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ luật phúc lợi & tổ chức Mục 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất kỳ hình thức chế ngự hoặc cách ly nào mà được sử dụng như một biện pháp cưỡng chế, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù.
- Thảo luận thông tin một cách trung thực về các lựa chọn điều trị có sẵn và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với điều kiện và khả năng hiểu của quý vị, bất kể chi phí hay bảo hiểm.
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa hồ sơ y tế, như được quy định trong 45 Bộ luật quy định liên bang §164.524 và 164.526.
- Tự do thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách quý vị được Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Tiểu bang đối xử.
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung tâm sinh nở độc lập, các Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang, các Phòng khám y tế dành cho người Mỹ bản địa, dịch vụ hộ sinh, các Trung tâm y tế nông thôn, dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu bên ngoài mạng lưới của Blue Shield Promise theo luật liên bang.
- Không chịu bất kỳ hậu quả nào khi ra các quyết định về dịch vụ chăm sóc cho bản thân.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Không phải chờ quá 10 phút để được nói chuyện với đại diện dịch vụ khách hàng trong giờ làm việc bình thường của Blue Shield Promise.
- Đưa ra các khuyến nghị liên quan đến chính sách quyền lợi và trách nhiệm của hội viên của tổ chức.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị và/hoặc có được ý kiến thứ hai.
- Quyết định về cách thức quý vị muốn được chăm sóc trong trường hợp bị thương tích hoặc mắc bệnh đe dọa tới tính mạng.
- Thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí hoặc khoản bảo hiểm quyền lợi là bao nhiêu.
- Yêu cầu kháng cáo quyết định từ chối, trì hoãn hoặc hạn chế các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Nhận được các dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận tài liệu chương trình bằng văn bản miễn phí bằng ngôn ngữ mong muốn của quý vị hoặc định dạng thay thế (chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc bản in cỡ lớn).

Trách nhiệm của quý vị

Các hội viên của Blue Shield Promise có các trách nhiệm sau:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng đối với bác sĩ của mình, tất cả các nhà cung cấp dịch vụ cũng như nhân viên của họ. Quý vị có trách nhiệm tới các buổi hẹn đúng giờ hoặc gọi tới văn phòng bác sĩ ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn khám để hủy bỏ hoặc dời buổi hẹn sang ngày giờ khác
- Cung cấp thông tin chính xác và nhiều nhất có thể cho tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và Blue Shield Promise
- Đi khám sức khỏe tổng thể thường xuyên và cho bác sĩ biết về các vấn đề sức khỏe của mình trước khi các vấn đề đó trở nên nghiêm trọng
- Bàn bạc về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình với bác sĩ của quý vị, triển khai và đồng ý với các mục tiêu, làm hết sức mình để hiểu về vấn đề sức khỏe của quý vị, và tuân thủ kế hoạch điều trị và các hướng dẫn chăm sóc sức khỏe mà cả hai bên cùng thỏa thuận
- Cung cấp thông tin (trong phạm vi có thể) mà tổ chức và những chuyên viên và nhà cung cấp của tổ chức cần để cung cấp dịch vụ chăm sóc



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Tuân theo các chương trình và hướng dẫn chăm sóc mà họ đã đồng ý với các chuyên viên của mình
- Để hiểu được các vấn đề sức khỏe của họ và tham gia vào việc phát triển một mục tiêu điều trị dựa trên thỏa thuận giữa hai bên đến mức độ có thể
- Báo cáo gian lận hoặc hành vi sai trái trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Blue Shield Promise. Quý vị có thể thực hiện việc này mà không cần cung cấp tên quý vị bằng cách gọi Đường dây trợ giúp tuân thủ của Blue Shield Promise theo số miễn phí **1-800-221-2367**, truy cập <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/gcs/welcome>, hoặc gọi Đường dây nóng về gian lận và lạm dụng Medi-Cal của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS) của Tiểu Bang California theo số miễn phí **1-800-822-6222**

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là chống lại luật pháp. Blue Shield Promise tuân thủ theo luật dân quyền của Tiểu bang và Liên bang. Blue Shield Promise không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ hoặc đối xử với mọi người khác nhau dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, bản dạng giới tính hoặc xu hướng tình dục.

Blue Shield Promise cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn với chúng tôi, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in cỡ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, và các định dạng khác)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Blue Shield Promise từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi 1-800-605-2556 (TTY 711). Hoặc,



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi số 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

Cách thức nộp đơn than phiền

Nếu quý vị cho rằng Blue Shield Promise đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, bản dạng dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, tình trạng khuyết tật thể chất, tình trạng sức khỏe, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, bản dạng giới tính hoặc xu hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền cho Điều phối viên dân quyền của Blue Shield Promise. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng văn bản, trực tiếp hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Hãy liên hệ từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều bằng cách gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.

Bằng văn bản: Quý vị hãy điền vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

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

- **Trực tiếp:** Hãy đến văn phòng của bác sĩ hoặc Blue Shield Promise và cho biết quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Bằng điện tử:** Truy cập trang mạng của Blue Shield Promise tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Văn Phòng Dân Quyền – Sở Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Văn Phòng Dân Quyền của Sở Y Tế California bằng điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Gọi số 916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hay nghe tốt, vui lòng gọi 711 (Dịch vụ tiếp âm viễn thông).
- **Bằng văn bản:** Quý vị hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Bảng điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng hình thức điện tử:

- **Bằng điện thoại:** Hãy gọi 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ tiếp âm California.
- **Bằng văn bản:** Quý vị hãy điền đơn khiếu nại hoặc viết thư gửi về:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Bằng điện tử:** Truy cập Cổng thông tin báo cáo khiếu nại của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Cách để tham gia với tư cách là hội viên

Blue Shield Promise muốn nhận được phản hồi từ quý vị. Hàng quý, Blue Shield Promise có các cuộc họp để thảo luận về những mục đang hoạt động tốt và cách để cải thiện Blue Shield Promise. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến một cuộc họp!

Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên của Blue Shield Promise

Blue Shield Promise có một nhóm với tên gọi Ủy Ban Cố Vấn Hội Viên của Blue Shield Promise. Nhóm này bao gồm các hội viên của Blue Shield Promise, nhân viên của Blue Shield Promise, các nhà cung cấp dịch vụ và những người vận động cho chăm sóc sức khỏe từ các thành viên trong cộng đồng. Quý vị có thể tham gia vào nhóm này nếu



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của Blue Shield Promise và có trách nhiệm:

- Thảo luận các vấn đề của hội viên và chương trình bảo hiểm y tế
- Trao đổi về các nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của hội viên
- Giáo dục và tăng quyền cho cộng đồng về các vấn đề chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi 1-800-605-2556 (TTY 711). Để tìm hiểu thêm các cách tham gia khác, truy cập Blue Shield Promise Connect trực tuyến tại <https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực của L.A. Care

L.A. Care có mười một Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Khu Vực (Regional Community Advisory Committee - RCAC) trong Quận Los Angeles (RCAC được đọc là “rack”). Nhóm này bao gồm hội viên, nhà cung cấp dịch vụ, và người bảo vệ quyền lợi dịch vụ chăm sóc sức khỏe của L.A. Care. Mục đích của họ là mang tiếng nói cộng đồng đến Hội Đồng Quản Trị L.A. Care, hướng dẫn các chương trình chăm sóc sức khỏe để phục vụ các hội viên của chúng tôi. Quý vị có thể tham gia vào nhóm này nếu muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện Các chính sách của L.A. Care và có trách nhiệm:

- Giúp L.A. Care hiểu các vấn đề chăm sóc sức khỏe tác động đến những người sinh sống trong khu vực của quý vị
- Làm việc với tư cách là tai mắt của L.A. Care trong 11 khu vực RCAC trên khắp Quận Los Angeles
- Cung cấp thông tin sức khỏe cho mọi người trong khu vực của quý vị

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, hãy gọi 1-888-533-2732. Quý vị cũng có thể tìm thấy thêm thông tin trực tuyến tại lacare.org.

Các cuộc họp của Hội Đồng Quản Trị L.A. Care

Hội Đồng Quản Trị quyết định các chính sách cho L.A. Care. Bất kỳ ai cũng có thể tham dự các cuộc họp. Hội Đồng Quản Trị họp vào thứ Năm đầu tiên mỗi tháng lúc 2 giờ chiều. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các cuộc họp và cập nhật về lịch trình của Hội Đồng Quản Trị tại lacare.org.

Thông báo về thực hiện quyền riêng tư

Một bản tuyên bố mô tả các chính sách và quy trình để đảm bảo tính bảo mật về các hồ sơ y tế của Blue Shield Promise được đăng tải và sẽ được cung cấp cho quý vị nếu có yêu cầu.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thông báo này trình bày về cách thông tin y tế của quý vị có thể được sử dụng và tiết lộ, và cách quý vị có thể xem xét và sử dụng thông tin này. **Xin vui lòng đọc kỹ.**

Cam kết về quyền riêng tư của chúng tôi

Tại Blue Shield of California Promise Health Plan, chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc giữ quyền riêng tư cho thông tin cá nhân của quý vị và chúng tôi thực hiện nghĩa vụ của mình rất nghiêm túc.

Trong quá trình làm việc bình thường, chúng tôi tạo hồ sơ về quý vị, việc điều trị y tế của quý vị và các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Thông tin trong những hồ sơ đó được gọi là “thông tin sức khỏe được bảo vệ” (protected health information - PHI) và bao gồm thông tin cá nhân có thể nhận dạng riêng của quý vị như tên, địa chỉ, số điện thoại và số An sinh xã hội, cũng như thông tin sức khỏe của quý vị, chẳng hạn như chẩn đoán chăm sóc sức khỏe hoặc thông tin yêu cầu bảo hiểm.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị thông báo này về các nghĩa vụ pháp lý và việc thực hiện quyền riêng tư của chúng tôi vì chúng liên quan đến PHI của quý vị. Chúng tôi được yêu cầu duy trì quyền riêng tư đối với PHI của quý vị và thông báo cho quý vị trong trường hợp quý vị bị ảnh hưởng bởi việc vi phạm PHI không an toàn. Khi chúng tôi sử dụng hoặc cung cấp (“tiết lộ”) PHI của quý vị, chúng tôi bị ràng buộc bởi các điều khoản của thông báo này, áp dụng cho tất cả các hồ sơ mà chúng tôi tạo, lấy và/hoặc duy trì có chứa PHI của quý vị.

Cách chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo vệ bằng vật chất, kỹ thuật và hành chính để đảm bảo quyền riêng tư cho PHI của quý vị. Để bảo vệ quyền riêng tư của quý vị, chỉ những thành viên của lực lượng lao động Blue Shield Promise được cho phép và được đào tạo mới được cấp quyền truy cập vào hồ sơ giấy và điện tử của chúng tôi cũng như các khu vực không công khai nơi thông tin này được lưu trữ.

Các thành viên của lực lượng lao động được đào tạo về các chủ đề bao gồm:

- Các chính sách và thủ tục bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư, bao gồm cách các hồ sơ giấy và điện tử được dán nhãn, lưu trữ, sắp xếp và truy cập.
- Các biện pháp bảo vệ bằng vật chất, kỹ thuật và hành chính được áp dụng để duy trì quyền riêng tư và tính bảo mật cho PHI của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Văn phòng quyền riêng tư của công ty chúng tôi giám sát cách chúng tôi tuân theo các chính sách và thủ tục về quyền riêng tư và giáo dục tổ chức của chúng tôi về chủ đề quan trọng này.

Cách chúng tôi sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị

Sử dụng PHI mà không có sự cho phép của quý vị

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị nếu cần trong khi cung cấp các quyền lợi sức khỏe và dịch vụ y tế cho quý vị. Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các mục đích sau:

Điều trị

- Chia sẻ với y tá, bác sĩ, dược sĩ, kỹ thuật viên đo thị lực, nhà giáo dục sức khỏe và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác để họ có thể xác định kế hoạch chăm sóc của quý vị.
- Giúp quý vị nhận được các dịch vụ và điều trị, quý vị có thể cần - ví dụ, yêu cầu các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và sử dụng kết quả.
- Phối hợp việc chăm sóc sức khỏe của quý vị và các dịch vụ liên quan với cơ sở chăm sóc sức khỏe hoặc chuyên gia.

Thanh toán

- Nhận thanh toán phí bảo hiểm cho khoản bảo hiểm của quý vị.
- Đưa ra quyết định bảo hiểm - ví dụ, trao đổi với chuyên gia chăm sóc sức khỏe về việc thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp cho quý vị.
- Phối hợp các quyền lợi với khoản bảo hiểm khác mà quý vị có thể có - ví dụ, trao đổi với một chương trình bảo hiểm y tế hoặc công ty bảo hiểm khác để xác định tính đủ điều kiện hoặc khoản bảo hiểm của quý vị.
- Nhận thanh toán từ bên thứ ba có thể chịu trách nhiệm thanh toán, chẳng hạn như thành viên gia đình.
- Xác định và thực hiện trách nhiệm của chúng tôi trong việc cung cấp các quyền lợi về sức khỏe của quý vị - ví dụ: quản lý các yêu cầu bảo hiểm.

Hoạt động điều hành dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Cung cấp dịch vụ khách hàng.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Hỗ trợ và/hoặc cải thiện các chương trình hoặc dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị.
- Hỗ trợ quý vị trong việc quản lý sức khỏe của mình - ví dụ: cung cấp cho quý vị thông tin về các lựa chọn điều trị thay thế mà quý vị có thể được hưởng hoặc cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhắc nhở điều trị.
- Hỗ trợ một chương trình bảo hiểm y tế, công ty bảo hiểm hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác có mối quan hệ với quý vị, để cải thiện các chương trình mà họ cung cấp cho quý vị - ví dụ: để quản lý trường hợp hoặc hỗ trợ tổ chức chăm sóc có trách nhiệm (accountable care organization - ACO) hoặc sắp xếp chăm sóc y tế tại nhà lấy bệnh nhân làm trung tâm.
- Cho mục đích bảo lãnh phát hành, phí, hoặc xếp hạng phí bảo hiểm, hoặc các hoạt động khác liên quan đến việc tạo, gia hạn hoặc thay thế hợp đồng bảo hiểm sức khỏe hoặc bảo hiểm. Tuy nhiên, vui lòng lưu ý rằng chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị mà là thông tin di truyền cho các mục đích bảo lãnh phát hành - luật liên bang cấm làm như vậy.

Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị cho các mục đích khác, khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu. Điều này bao gồm:

Tiết lộ cho những người khác liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị

- Nếu quý vị có mặt hoặc sẵn sàng để hướng dẫn chúng tôi làm như vậy, chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho những người khác, chẳng hạn như thành viên gia đình, bạn thân hoặc người chăm sóc của quý vị.
- Nếu quý vị đang trong tình trạng khẩn cấp, không có mặt, bị mất năng lực hoặc nếu quý vị đã qua đời, chúng tôi sẽ sử dụng đánh giá chuyên môn của mình để quyết định xem việc tiết lộ PHI của quý vị cho người khác có mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị hay không. Nếu chúng tôi tiết lộ PHI của quý vị trong trường hợp quý vị không thể quyết định, chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ thông tin có liên quan trực tiếp đến sự liên quan của người đó vào việc điều trị của quý vị hoặc khoản thanh toán liên quan đến việc điều trị của quý vị. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ PHI của quý vị để thông báo (hoặc hỗ trợ thông báo) cho những người như vậy về vị trí của quý vị, tình trạng y tế chung của quý vị hoặc cái chết của quý vị.
- Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của con quý vị là trẻ vị thành niên cho phụ huynh kia của trẻ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tiết lộ cho cuộc trao đổi thông tin sức khỏe

Blue Shield Promise có thể tiết lộ PHI của quý vị cho Manifest MedEx, một Cuộc trao đổi thông tin sức khỏe (Health Information Exchange - HIE). HIE như Manifest MedEx giúp các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chương trình bảo hiểm y tế của quý vị xem xét, phân tích và chia sẻ thông tin y tế về quý vị một cách an toàn.

Việc xem xét, phân tích và chia sẻ PHI của quý vị này cho phép các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các chương trình bảo hiểm y tế của quý vị cải thiện chất lượng chăm sóc cho quý vị, có thể giúp giảm thiểu sai sót y tế và có thể giúp quý vị tiết kiệm tiền bằng cách ngăn chặn việc điều trị trùng lặp và không cần thiết.

Quý vị luôn có cơ hội chọn không sử dụng PHI của mình trong HIE bằng cách liên hệ với Manifest Medex tại manifestmedex.org/opt-out/ hoặc gọi (510) 683-1333.

Tiết lộ cho các nhà cung cấp và tổ chức chứng nhận

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho:

- Các công ty thực hiện một số dịch vụ thay mặt cho Blue Shield Promise. Ví dụ: chúng tôi có thể thuê các nhà cung cấp để giúp chúng tôi cung cấp thông tin và hướng dẫn cho các hội viên mắc các bệnh mạn tính như tiểu đường và hen suyễn.
- Các tổ chức chứng nhận như Ủy Ban Quốc Gia về

Đảm Bảo Chất Lượng (National Committee for Quality Assurance - NCQA) cho mục đích đo lường chất lượng.

Vui lòng lưu ý rằng trước khi chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị, chúng tôi sẽ nhận được thỏa thuận bằng văn bản của nhà cung cấp hoặc tổ chức chứng nhận để bảo vệ quyền riêng tư cho PHI của quý vị.

Liên lạc

Chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để liên hệ với quý vị với thông tin về khoản bảo hiểm của chương trình bảo hiểm y tế, quyền lợi, các chương trình và dịch vụ liên quan đến sức khỏe, lời nhắc điều trị hoặc các lựa chọn điều trị thay thế có sẵn cho quý vị.

Gây quỹ

Chúng tôi không sử dụng PHI của quý vị cho mục đích gây quỹ.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Sức khỏe hoặc an toàn

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị để ngăn chặn hoặc giảm bớt một mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị, hoặc sức khỏe hoặc sự an toàn của công chúng nói chung.

Hoạt động sức khỏe cộng đồng

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị để:

Báo cáo thông tin sức khỏe cho các cơ quan y tế công được pháp luật cho phép nhận thông tin đó nhằm mục đích ngăn ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật, thương tích hoặc tình trạng khuyết tật, hoặc theo dõi chủng ngừa.

- Báo cáo lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em, hoặc lạm dụng người lớn, bao gồm cả bạo lực gia đình, cho cơ quan chính phủ được pháp luật cho phép nhận các báo cáo đó.
- Báo cáo thông tin về sản phẩm hoặc hoạt động được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ (Food and Drug Administration - FDA) quản lý cho người chịu trách nhiệm về chất lượng, an toàn, hoặc hiệu quả của sản phẩm hoặc hoạt động.
- Cảnh báo một người có thể đã phơi nhiễm bệnh truyền nhiễm, nếu chúng tôi được pháp luật cho phép thông báo như vậy.

Hoạt động giám sát y tế

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho:

- Một cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm pháp lý về việc giám sát hệ thống chăm sóc sức khỏe hoặc đảm bảo tuân thủ các quy tắc của các chương trình quyền lợi của chính phủ như Medicare hoặc Medicaid.
- Các chương trình theo quy định khác cần thông tin sức khỏe để xác định sự tuân thủ.

Nghiên cứu

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho mục đích nghiên cứu, nhưng chỉ theo pháp luật và khi được pháp luật cho phép.

Sự tuân thủ pháp luật

Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị nhằm tuân thủ pháp luật.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Các thủ tục tư pháp và hành chính Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị trong một thủ tục tư pháp hoặc hành chính hoặc theo một lệnh pháp lý hợp lệ.

Các viên chức thực thi pháp luật

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho cảnh sát hoặc các viên chức thực thi pháp luật khác, theo quy định của pháp luật hoặc theo lệnh của tòa án hoặc quy trình khác được pháp luật cho phép.

Các ban ngành chức năng của chính phủ

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị cho các bộ phận khác nhau của chính phủ, chẳng hạn như quân đội Hoa Kỳ hoặc Bộ Ngoại Giao Hoa Kỳ, theo quy định của pháp luật.

Bồi thường lao động

Chúng tôi có thể tiết lộ PHI của quý vị khi cần thiết để tuân thủ luật bồi thường cho người lao động.

Việc sử dụng PHI cần sự cho phép của quý vị

Ngoài các mục đích được mô tả ở trên, chúng tôi phải được quý vị cho phép bằng văn bản để sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị. Ví dụ: chúng tôi sẽ không sử dụng PHI của quý vị cho các mục đích tiếp thị mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của quý vị, cũng như chúng tôi sẽ không cung cấp PHI của quý vị cho một nhà tuyển dụng tiềm năng mà không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Việc sử dụng và tiết lộ một số PHI được coi là "tuyệt mật"

Đối với một số loại PHI, luật liên bang và tiểu bang có thể yêu cầu tăng cường bảo vệ quyền riêng tư. Điều này bao gồm PHI:

- Được lưu giữ trong các ghi chú về tâm lý trị liệu
- Về lạm dụng rượu và thuốc, cách phòng ngừa, điều trị và giới thiệu
- Về xét nghiệm, chẩn đoán hoặc điều trị HIV/AIDS
- Về (các) bệnh hoa liễu và/hoặc bệnh truyền nhiễm
- Về xét nghiệm di truyền

Chúng tôi chỉ có thể tiết lộ loại PHI được bảo vệ đặc biệt này với sự cho phép trước bằng văn bản của quý vị trừ khi được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu cụ thể.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Hủy bỏ sự cho phép

Bất cứ lúc nào, quý vị có thể hủy bỏ sự cho phép bằng văn bản mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi trước đó. Khi được gửi cho chúng tôi bằng văn bản, việc hủy bỏ sẽ áp dụng cho việc sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị trong tương lai. Điều này sẽ không ảnh hưởng đến việc sử dụng hoặc tiết lộ được thực hiện trước đó, trong khi sự cho phép của quý vị có hiệu lực.

Các quyền cá nhân của quý vị

Quý vị có các quyền sau đây liên quan đến PHI mà Blue Shield Promise tạo ra, có được và/hoặc lưu giữ về quý vị:

Quyền yêu cầu các quy định hạn chế

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hạn chế cách chúng tôi sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị cho việc điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, như được giải thích trong thông báo này. Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với các yêu cầu về quy định hạn chế của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ xem xét chúng một cách cẩn thận.

Nếu chúng tôi đồng ý với yêu cầu về quy định hạn chế, chúng tôi sẽ tuân theo yêu cầu đó cho đến khi quý vị yêu cầu hoặc đồng ý chấm dứt quy định hạn chế đó. Chúng tôi cũng có thể thông báo cho quý vị rằng chúng tôi sẽ chấm dứt thỏa thuận về một quy định hạn chế. Trong trường hợp đó, việc chấm dứt sẽ chỉ áp dụng cho PHI được tạo ra hoặc nhận được sau khi chúng tôi đã thông báo cho quý vị về việc chấm dứt.

Quyền nhận các thông tin liên lạc bảo mật

Quý vị có thể yêu cầu nhận thông tin liên lạc từ Blue Shield Promise có PHI bằng các phương tiện thay thế hoặc tại các địa điểm thay thế. Theo quy định của pháp luật và bất cứ khi nào khả thi, chúng tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu hợp lý. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đưa ra yêu cầu của mình bằng văn bản. Nếu yêu cầu của quý vị liên quan đến trẻ vị thành niên, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp tài liệu pháp lý để hỗ trợ yêu cầu của quý vị.

Quyền tiếp cận PHI của quý vị

Quý vị có thể yêu cầu kiểm tra hoặc nhận một bản sao của một số PHI mà chúng tôi lưu giữ về quý vị trong một “bộ hồ sơ được chỉ định.” Điều này bao gồm, ví dụ, hồ sơ ghi danh, thanh toán, xét xử yêu cầu bảo hiểm và hệ thống hồ sơ quản lý trường hợp hoặc y tế, và bất kỳ thông tin nào chúng tôi đã sử dụng để đưa ra quyết định về quý vị. Yêu cầu của quý vị phải bằng văn bản. Bất cứ khi nào có thể, và theo quy định của



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pháp luật, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị bản sao PHI của quý vị ở dạng biểu mẫu (giấy hoặc điện tử) và định dạng mà quý vị yêu cầu. Nếu quý vị yêu cầu một bản sao PHI của mình, chúng tôi có thể tính phí hợp lý, dựa trên chi phí để chuẩn bị, sao chép và/hoặc gửi cho quý vị qua đường bưu điện. Trong một số trường hợp hạn chế được pháp luật cho phép, chúng tôi có thể từ chối sự tiếp cận của quý vị đối với một phần hồ sơ của mình.

Quyền sửa đổi hồ sơ của quý vị

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sửa chữa hoặc sửa đổi PHI mà chúng tôi lưu giữ về quý vị trong một bộ hồ sơ được chỉ định. Yêu cầu của quý vị phải được thực hiện bằng văn bản và giải thích lý do tại sao quý vị muốn sửa đổi PHI của mình. Nếu chúng tôi xác định rằng PHI là không chính xác hoặc không đầy đủ, chúng tôi sẽ sửa PHI nếu được pháp luật cho phép. Nếu bác sĩ hoặc cơ sở chăm sóc sức khỏe đã tạo PHI mà quý vị muốn thay đổi, quý vị nên yêu cầu họ sửa đổi thông tin.

Quyền nhận được bản tường trình về các tiết lộ

Theo yêu cầu bằng văn bản của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị danh sách các tiết lộ mà chúng tôi đã thực hiện đối với PHI của quý vị trong một khoảng thời gian cụ thể, tối đa sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu. Tuy nhiên, danh sách sẽ loại trừ:

- Các tiết lộ mà quý vị đã cho phép.
- Các tiết lộ được thực hiện sớm hơn sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu.
- Các tiết lộ được thực hiện cho các mục đích điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, trừ trường hợp pháp luật quy định.
- Một số tiết lộ khác mà chúng tôi được pháp luật cho phép loại trừ khỏi bản tường trình.

Nếu quý vị yêu cầu một bản tường trình nhiều hơn một lần trong bất kỳ khoảng thời gian 12 tháng nào, chúng tôi sẽ tính một mức phí hợp lý, căn cứ trên chi phí cho mỗi bản báo cáo tường trình sau bản đầu tiên.

Quyền chỉ định người đại diện cá nhân Quý vị có thể chỉ định một người khác làm đại diện cá nhân của quý vị. Người đại diện của quý vị sẽ được phép tiếp cận PHI của quý vị, để liên lạc với các chuyên gia chăm sóc sức khỏe và các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị, và thực hiện tất cả các quyền HIPAA khác thay mặt quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tùy thuộc vào thẩm quyền mà quý vị cấp cho người đại diện của mình, họ cũng có thể có quyền để đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Quyền nhận bản sao dạng giấy của thông báo này Theo yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao giấy của Thông báo này, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận Thông báo này bằng hình thức điện tử. Xem phần “Tính sẵn có và khoảng thời gian của thông báo” của Thông báo này.

Các hành động quý vị có thể thực hiện

Liên hệ Blue Shield Promise

Nếu quý vị có thắc mắc về quyền riêng tư của mình, tin rằng chúng tôi có thể đã vi phạm quyền riêng tư của quý vị hoặc không đồng ý với quyết định mà chúng tôi đưa ra về quyền tiếp cận PHI của quý vị, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

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

Điện thoại: (888) 266-8080 (số điện thoại miễn phí)

Đường dây nóng: (855) 296-9086 (số điện thoại miễn phí)

Fax: (800) 201-9020 (số điện thoại miễn phí)

Email: privacy@blueshieldca.com

Đối với một số loại yêu cầu nhất định, quý vị phải hoàn tất và gửi cho chúng tôi một mẫu đơn có sẵn bằng cách gọi đến số của Ban chăm sóc khách hàng trên thẻ ID hội viên Promise Health Plan của quý vị hoặc bằng cách truy cập trang mạng của chúng tôi tại https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content_en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy

Liên hệ với cơ quan chính phủ liên bang

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản đến Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (Health & Human Services - HHS) nếu quý vị cho rằng chúng tôi có thể đã vi phạm quyền riêng tư của quý vị:

Office for Civil Rights

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

Điện thoại: (877) 696-6775



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Trang mạng: hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

Nếu quý vị là cư dân California, quý vị cũng có thể liên hệ với Quản lý Khu vực OCR của California:

Quản lý khu vực của khu vực IX

Office for Civil Rights

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

San Francisco, CA 94103

Điện thoại: (800) 368-1019

Fax: (202) 619-3818

TTY: (800) 537-7697

Liên hệ với cơ quan chính phủ tiểu bang

Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại bằng văn bản tới Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services- DHCS) tiểu bang California:

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

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

Điện thoại: (916) 445-4646

Fax: (916) 440-7680

Trang mạng: [Data Privacy \(ca.gov\)](https://www.dataprivacy.ca.gov)

Chúng tôi sẽ không trả thù quý vị vì quý vị nộp đơn khiếu nại về cách thực hành quyền riêng tư của chúng tôi.

Thông báo về sự sẵn có và khoảng thời gian

Thông báo về sự sẵn có

Bản sao của Thông báo này có sẵn bằng cách gọi đến số của Ban chăm sóc khách hàng trên thẻ ID hội viên Promise Health Plan của quý vị hoặc bằng cách truy cập trang mạng của chúng tôi tại blueshieldca.com/blsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quyền thay đổi các điều khoản của Thông báo này

Chúng tôi được yêu cầu tuân theo các điều khoản của Thông báo này miễn là thông báo này vẫn còn hiệu lực. Chúng tôi có thể thay đổi các điều khoản của Thông báo này bất kỳ lúc nào và theo suy xét của chúng tôi, chúng tôi có thể làm cho các điều khoản mới có hiệu lực đối với tất cả PHI của quý vị thuộc quyền sở hữu của chúng tôi, bao gồm bất kỳ PHI nào mà chúng tôi đã tạo hoặc nhận được trước khi chúng tôi đưa ra thông báo mới.

Nếu chúng tôi thay đổi thông báo này, chúng tôi sẽ cập nhật thông báo trên trang mạng của chúng tôi và nếu quý vị đã được ghi danh vào chương trình quyền lợi Blue Shield Promise vào thời điểm đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo mới khi pháp luật quy định và theo quy định của pháp luật.

Thông báo về các điều luật

Nhiều điều luật áp dụng cho Sổ tay hội viên này. Những điều luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các điều luật không được bao gồm hoặc được giải thích trong sổ tay này. Các điều luật chính áp dụng cho sổ tay này là các điều luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các điều luật khác của tiểu bang và liên bang cũng có thể áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên thanh toán như là phương sách cuối cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và Thu hồi do có lỗi

Chương trình Medi-Cal tuân theo luật pháp của liên bang và tiểu bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc y tế cho hội viên. Blue Shield Promise sẽ thực hiện tất cả các biện pháp phù hợp nhằm đảm bảo chương trình Medi-Cal là bên thanh toán như là phương sách cuối cùng.

Các hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm y tế khác (other health coverage - OHC), còn được coi là bảo hiểm y tế tư nhân. Là một điều kiện để hội đủ điều kiện Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn xin và/hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Luật của liên bang và tiểu bang yêu cầu các hội viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào đối với OHC hiện tại. Nếu quý vị không báo cáo OHC kịp thời, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã trả nhầm. Gửi OHC của quý vị trực tuyến tại https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/TPLRD_OCU_cont.aspx. Nếu quý vị không thể truy cập internet, quý vị có thể báo cáo OHC cho chương trình bảo hiểm y tế của mình hoặc bằng cách gọi 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711; bên trong California), hoặc 1-916-636-1980 (ngoài California). DHCS có quyền và trách nhiệm thu thập các dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường ô tô hoặc công nhân có thể phải thanh toán trước hoặc hoàn trả cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị chấn thương, và bên khác chịu trách nhiệm chi trả cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc đại diện pháp lý của mình phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi đệ trình hành động pháp lý hoặc yêu cầu bảo hiểm. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương trình chấn thương cá nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương trình phục hồi bồi thường lao động tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, xin gọi 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm hoàn trả từ các tài sản của một số hội viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật lần thứ 55 của họ. Khoản hoàn trả bao gồm phí theo dịch vụ và phí bảo hiểm chăm sóc được quản lý và các khoản thanh toán theo hội viên cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng cũng như các dịch vụ tại bệnh viện và thuốc theo toa liên quan nhận được khi hội viên đang điều trị nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận dịch vụ tại nhà và dịch vụ tại cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị di sản của một hội viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng thu hồi tài sản của DHCS tại <http://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi 1-916-650-0590.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Thông báo hành động

Blue Shield Promise sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo hành động (Notice of Action - NOA) bất cứ khi nào Blue Shield Promise từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể gửi đơn kháng cáo cho Blue Shield Promise. Xem mục Kháng cáo bên trên để biết các thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng cáo của quý vị. Khi Blue Shield Promise gửi cho quý vị một NOA, trong đó sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong thông báo

Nếu Blue Shield Promise từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần dựa trên sự cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải có những nội dung sau:

- Tuyên bố về hành động mà Blue Shield Promise dự định thực hiện.
- Lời giải thích rõ ràng và ngắn gọn về các lý do Blue Shield Promise đưa ra quyết định.
- Blue Shield Promise đã đi đến quyết định của họ như thế nào. Điều này phải bao gồm các tiêu chí Blue Shield Promise sử dụng.
- Các lý do y tế để quyết định. Blue Shield Promise phải nêu rõ tình trạng của hội viên không đáp ứng các tiêu chí hoặc hướng dẫn như thế nào.

Bản dịch

Blue Shield Promise cần phải dịch đầy đủ và cung cấp thông tin hội viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ được mong muốn phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo về than phiền và kháng cáo.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc Blue Shield Promise quyết định giảm, tạm ngừng hoặc ngừng yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, MCP cần phải cung cấp hỗ trợ bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin quý vị nhận được.

Thông báo về yêu cầu liên lạc bảo mật

Các hội viên có thể chấp thuận nhận các dịch vụ nhạy cảm không bắt buộc phải xin phép bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác để nhận



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu bảo hiểm về các dịch vụ nhạy cảm. Blue Shield Promise sẽ chuyển các thông tin liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên, hoặc nếu không có chỉ định, sẽ gửi cho hội viên tại địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ.

Blue Shield Promise sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ hội viên, người đăng ký hoặc chủ hợp đồng bảo hiểm nào khác mà không có cho phép bằng văn bản từ hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Blue Shield Promise sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu có thể thực hiện được dễ dàng ở hình thức và định dạng được yêu cầu, hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu liên lạc bảo mật của hội viên liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi yêu cầu mới về thông tin liên lạc bảo mật.

Yêu cầu liên lạc bảo mật có thể được gửi bằng văn bản tới Blue Shield Promise theo địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số fax ở cuối trang này. Hội viên có thể, nhưng không bắt buộc, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật bằng cách điền vào biểu mẫu Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật. Hãy gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711) để được hỗ trợ và yêu cầu gửi biểu mẫu cho quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy và tải xuống biểu mẫu trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quý vị có thể gửi lại biểu mẫu đã điền thông tin và đã ký tên cho Văn phòng quyền riêng tư của Blue Shield of California bằng một trong các lựa chọn sau:

- Gửi thư đến: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Email: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Nếu nhận được qua email hoặc fax, yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được. Nếu nhận được bằng thư hạng thứ nhất, yêu cầu của quý vị sẽ có hiệu lực trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được. Nếu quý vị liên hệ với chúng tôi về yêu cầu của mình, Blue Shield Promise sẽ xác nhận đã nhận được yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật của quý vị và sẽ thông báo cho quý vị về tình trạng yêu cầu của quý vị.

Yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ liên quan đến việc nhận các dịch vụ y tế của hội viên yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

| Blue Shield Promise | |
|----------------------------------|---|
| Ban chăm sóc khách hàng | 1-800-605-2556 (TTY 711) |
| Chương trình dịch vụ nhãn khoa | 1-800-877-7195 (TTY 711) |
| Đường dây y tá tư vấn 24 giờ | 1-800-609-4166 (TTY 711) |
| Đường dây trợ giúp tuân thủ | 1-800-400-4889 |
| Các Trung tâm nguồn lực gia đình | 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 |

| Nguồn lực chính phủ | |
|---|--|
| Đường dây thông tin về đạo luật người mỹ khuyết tật (Americans with Disabilities Act - ADA) | (800) 514-0301 (Thoại) (800) 514-0383 (TTY) (619) 528-4000 |
| Văn phòng Dân quyền Hoa Kỳ | (866) 627-7748 |
| Phụ cấp xã hội bổ sung (Supplemental Social Income - SSI) của Sở An Sinh Xã hội | (800) 772-1213 |
| Dịch vụ dành cho người khuyết tật | Dịch vụ tiếp âm California (California Relay Service - CRS) TTY: 711 Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922 |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Những số và từ ngữ quan trọng cần biết

| Nguồn lực chính phủ | |
|--|--|
| Chương trình sức khỏe và phòng ngừa khuyết tật cho trẻ em (Child Health and Disability Prevention - CHDP) | (800) 993-2437 |
| Chương trình Dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS) | (800) 288-4584 |
| Sở Y Tế (Department of Health Services - DHCS) Tiểu Bang California | (916) 445-4171 |
| Quận Los Angeles - Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (Department of Public Social Services - DPSS): Trung tâm Dịch vụ khách hàng | (866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026) |
| Sở Y Tế Quận Los Angeles | (213) 240-8101 |
| Sở Sức khỏe Tâm thần Quận Los Angeles (Los Angeles County Department of Mental Health) | (800) 854-7771 |
| Chương trình Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (Women, Infants and Children, WIC) | (888) 942-9675 |
| Chương trình nha khoa Medi-Cal (Denti-Cal) | (800) 322-6384 TTY: (800) 735-2922 |
| California Department of Social Services (California Department of Social Services, CDSS) | (800) 952-5253 |
| Văn phòng Thanh tra và bảo vệ quyền lợi hội viên thuộc chương trình Quản Lý Chăm Sóc Medi-Cal | (888) 452-8609 |
| Medi-Cal Rx | (800) 977-2273 TTY: (800) 977-2273 và nhấn 7 hoặc 711 |
| Sở Quản Lý Y Tế (Department of Managed Health Care - DMHC) | (888) 466-2219 ((888) HMO-2219) |
| Health Care Options | Tiếng Á-rập (800) 576-6881 Tiếng Armenia (800) 840-5032 Tiếng Cam-pu-chia/Khơ-me (800) 430-5005 Tiếng Quảng Đông (800) 430-6006 Tiếng Anh (800) 430-4263 Tiếng Ba Tư (800) 840-5034 Tiếng Hmong (800) 430-2022 Tiếng Hàn Quốc (800) 576-6883 Tiếng Lào (800) 430-4091 Tiếng Quan Thoại (800) 576-6885 Tiếng Nga (800) 430-7007 Tiếng Tây Ban Nha (800) 430-3003 Tiếng Tagalog (800) 576-6890 Tiếng Việt (800) 430-8008 TTY: (800) 430-7077 |



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Từ ngữ cần biết

Chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian khi một phụ nữ đang ở trong ba giai đoạn sinh con và không thể được chuyển an toàn đến một bệnh viện khác kịp thời trước khi sinh hoặc việc di chuyển có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

Cấp tính: Một tình trạng y tế đột ngột đòi hỏi sự chăm sóc y tế nhanh và không kéo dài.

Người Mỹ bản địa: Một cá nhân, được định nghĩa tại tiêu đề 25 của Bộ luật Hoa Kỳ (United State Code - U.S.C.) mục 1603(13), 1603(28). 1679(a) hoặc người đã được xác định đủ tiêu chuẩn, là một người Mỹ bản địa, theo 42 C.F.R. 136.12 hoặc Tiêu đề V của Đạo luật cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa, để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa, Bộ lạc người Mỹ bản địa, Tổ chức bộ lạc, hoặc Tổ chức dành cho người Mỹ bản địa đô thị - I/T/U) hoặc thông qua giới thiệu theo Dịch vụ sức khỏe có hợp đồng.

Kháng cáo: Yêu cầu của hội viên để Blue Shield Promise xem xét và thay đổi quyết định về khoản bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được bảo hiểm theo chương trình bảo hiểm y tế này.

Chương trình dịch vụ trẻ em tiểu bang California (California Children's Services - CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi có một số bệnh và vấn đề sức khỏe nhất định.

Chương trình sức khỏe và phòng ngừa khuyết tật California (Child Health and Disability Prevention - CHDP): Một chương trình y tế công cộng bồi hoàn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp trẻ em và thanh thiếu niên được tiếp cận với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ. PCP của quý vị có thể cung cấp dịch vụ CHDP.

Quản lý trường hợp: Y tá đã đăng ký hành nghề hoặc nhân viên công tác xã hội có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe quan trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Y tá hộ sinh có chứng nhận (Certified Nurse Midwife - CNM): Người được cấp phép là Y tá có đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Hội Đồng Điều Dưỡng Đăng Ký California. Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép tham gia các trường hợp sinh con bình thường.

Bác sĩ nắn khớp xương: Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng phương pháp thao tác nắn cột sống bằng tay.

Tình trạng mạn tính: Một bệnh hoặc một vấn đề y khoa khác mà không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nghiêm trọng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để quý vị không bị bệnh nặng hơn.

Phòng khám: Cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider - PCP). Đây có thể là một Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC), Nhà cung cấp dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Clinic - IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ tại cộng đồng dành cho người lớn (Community-based adult services - CBAS): Dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp, dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển, và các dịch vụ khác cho hội viên đủ điều kiện.

Khiếu nại: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên thể hiện sự không hài lòng về dịch vụ được bảo hiểm bởi Medi-Cal, Blue Shield Promise, chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận hoặc nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc: Khả năng tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới hiện tại của một hội viên chương trình trong tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Blue Shield Promise đồng ý.

Danh sách thuốc theo hợp đồng (CDL): Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được bảo hiểm mà quý vị cần.

Phối hợp quyền lợi (Coordination of benefits - COB): Quy trình xác định bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có điều trị chính và trách nhiệm thanh toán cho các hội viên có nhiều hơn một bảo hiểm y tế.

Tiền đồng trả: Thanh toán quý vị thực hiện, thường là tại thời điểm dịch vụ, ngoài thanh toán của bên bảo hiểm.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khoản bảo hiểm (dịch vụ được bảo hiểm): Các dịch vụ Medi-Cal mà Blue Shield Promise chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bảo hiểm phải tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Chứng từ bảo hiểm (EOC) này và bất kỳ bản sửa đổi nào.

Sở Y Tế (Department of Health Care Services - DHCS): Sở Y Tế Tiểu Bang California. Đây là văn phòng của Tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Hủy tư cách hội viên: Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này vì quý vị không còn đủ điều kiện nữa hoặc đổi sang một chương trình bảo hiểm y tế mới. Quý vị phải ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này hoặc gọi cho HCO và hủy tư cách hội viên qua điện thoại.

DMHC: Sở Quản Lý Y Tế California. Đây là văn phòng của Tiểu bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Dụng cụ y tế lâu bền (Durable Medical Equipment - DME): Thiết bị này là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. Blue Shield Promise quyết định có nên thuê hay mua DME hay không. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua.

Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic and treatment - EPSDT): Các dịch vụ EPSDT là quyền lợi cho hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Hội viên phải được khám sức khỏe tổng thể phù hợp với lứa tuổi và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh sớm cũng như bất kỳ phương pháp điều trị nào để chăm sóc hoặc giúp đỡ các tình trạng có thể gặp khi khám.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng sức khỏe hoặc tình trạng tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc cơn đau nghiêm trọng, mà một người có hiểu biết thận trọng về sức khỏe và y khoa có thể cho rằng không được chăm sóc y tế ngay có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoạt động không bình thường

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Một lần khám được thực hiện bởi một bác sĩ (hoặc nhân viên theo chỉ đạo của một bác sĩ mà luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem có tồn tại một tình trạng y tế cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ vận chuyển y tế cấp cứu: Dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Người là hội viên của một chương trình bảo hiểm y tế và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Bệnh nhân được thiết lập: Một bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp dịch vụ và đã gặp nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian cụ thể do Chương trình thiết lập.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được Chương trình Medi-Cal California bảo hiểm.

Điều trị mang tính thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, quy trình hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua một cuộc điều tra lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn mang thai.

Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC): Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Medi-Cal Trả phí theo dịch vụ (Fee-For-Service - FFS): Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không bảo hiểm các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua chương trình Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ được thông qua Medi-Cal Rx FFS.

Dịch vụ chăm sóc theo dõi: Chăm sóc định kỳ bởi bác sĩ để kiểm tra sự tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong quá trình điều trị.

Gian lận: Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rằng sự lừa dối có thể dẫn đến một số quyền lợi trái phép cho người đó hoặc người khác.

Trung tâm sinh nở độc lập (Freestanding Birth Center - FBC): Các cơ sở y tế nơi việc sinh con được lên kế hoạch diễn ra cách xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hay nói cách khác được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc sinh nở tiền sản hoặc hậu sản và các dịch vụ cứu thương khác được bao gồm trong chương trình. Các cơ sở này không phải là bệnh viện.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Lời than phiền: Ý kiến bằng lời hoặc bằng văn bản của một hội viên thể hiện sự không hài lòng về Blue Shield Promise, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc dịch vụ được cung cấp. Đơn khiếu nại gửi đến Blue Shield Promise về một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới là một ví dụ về than phiền.

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ gìn, học hỏi hoặc nâng cao kỹ năng và khả năng hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc hủy tư cách hội viên của quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư, hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và những người làm việc với Blue Shield Promise hoặc trong mạng lưới của Blue Shield Promise. Các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Blue Shield Promise phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị một dịch vụ mà Blue Shield Promise bảo hiểm.

Quý vị thường sẽ cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi thăm khám với chuyên gia. PCP của quý vị phải xin chấp thuận trước từ Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ chuyên gia.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP đối với một số loại dịch vụ, chẳng hạn như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc OB/GYN hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm y tế: Bảo hiểm thanh toán cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả tiền cho người được bảo hiểm cho các chi phí từ bệnh tật hoặc chấn thương hoặc thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh nan y. Chăm sóc giai đoạn cuối đời được cung cấp trong trường hợp hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện: Một nơi mà quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nhập viện: Nằm viện để điều trị nội trú.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại một bệnh viện mà không cần nằm viện như một bệnh nhân nội trú.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider - IHCP): Chương trình chăm sóc sức khỏe được điều hành bởi Dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản địa (Indian Health Service - IHS), Bộ lạc người Mỹ bản địa, Tổ chức bộ lạc hoặc Tổ chức dành cho người Mỹ bản địa đô thị (I/T/U) vì những điều khoản đó được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật cải thiện dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (tiêu đề 25 của U.S.C, mục 1603).

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Điều trị mang tính nghiêm cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt, nhưng chưa được FDA chấp thuận sử dụng chung và vẫn đang được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian dài hơn tháng nằm viện.

Kế hoạch chăm sóc có quản lý: Một chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, chuyên gia, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người thụ hưởng Medi-Cal được ghi danh vào chương trình đó. Blue Shield Promise là một chương trình chăm sóc có quản lý.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal của FFS gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số nguồn tiếp liệu y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Chăm sóc y tế tại nhà: Mô hình chăm sóc mà sẽ cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của các hội viên trong việc chăm sóc cho chính họ và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Phương tiện vận chuyển y tế: Dịch vụ vận chuyển khi quý vị không thể đến cuộc hẹn khám y tế được bảo hiểm và/hoặc nhận toa thuốc bằng xe hơi, xe buýt, tàu hay taxi và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa cho quý vị. Blue Shield Promise thanh toán cho phương tiện với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi tới cuộc hẹn.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế là dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ mạng sống. Sự chăm sóc này cần thiết để giữ cho bệnh nhân không bị ốm đau hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Chăm sóc này giảm đau nặng bằng cách điều trị bệnh hoặc chấn thương. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc trợ giúp một căn bệnh hay bệnh trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm rối loạn vì lạm dụng dược chất, như đề ra trong Mục 1396d(r) Tiêu đề 42 Bộ luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người khuyết tật trẻ hơn và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (End stage renal disease - ESRD)).

Hội viên: Bất kỳ hội viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nào ghi danh với Blue Shield Promise được quyền nhận các dịch vụ được bảo hiểm.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những cá nhân được cấp giấy phép cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh có chứng nhận (certified nurse midwives - CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (licensed midwives - LM).

Mạng lưới: Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới: Đi đến phần “Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình.”

Các dịch vụ không được bảo hiểm: Dịch vụ mà Blue Shield Promise không bảo hiểm.

Dịch vụ vận chuyển phi y tế: Dịch vụ vận chuyển khi đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được Medi-Cal bảo hiểm được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho phép và khi nhận đơn thuốc theo toa và nguồn tiếp liệu y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình: Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Bảo hiểm y tế khác (Other health coverage - OHC): Bảo hiểm y tế khác (Other health coverage - OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và những người chi trả dịch vụ khác không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc chương trình phụ trợ Medicare (Phần C & D).

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng như bộ đỡ hoặc nẹp gắn ngoài cơ thể để đỡ hoặc chỉnh một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nặng cấp tính và cần thiết về mặt y tế cho sự hồi phục của hội viên.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi hội viên ở bất kì nơi nào ngoài khu vực dịch vụ.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.

Dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ngoại trú: Khi quý vị không phải nằm viện qua đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú cho hội viên có các tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá và điều trị tình trạng sức khỏe tâm thần từng cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý, khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, các nguồn tiếp liệu và thuốc bổ

Chăm sóc xoa dịu: Chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một hội viên bị bệnh nặng. Chăm sóc xoa dịu không yêu cầu hội viên còn tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia chương trình: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp dịch vụ cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc. Các dịch vụ được bảo hiểm mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị hạn chế bởi các chính sách đánh giá sử dụng và đảm bảo chất lượng của Blue Shield Promise hoặc hợp đồng của Blue Shield Promise với bệnh viện.

Nhà cung cấp dịch vụ tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép hay cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác, bao gồm các cơ sở bán cấp có hợp đồng với Blue Shield Promise để cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dịch vụ bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi quý vị được nhập viện được tính phí trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Đi đến phần “Chương trình chăm sóc có quản lý.”

Dịch vụ sau khi tình trạng đã ổn định: Các dịch vụ được bảo hiểm liên quan đến tình trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Dịch vụ chăm sóc sau khi tình trạng đã ổn định được bảo hiểm và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước.

Sự chấp thuận trước (hoặc sự cho phép trước): PCP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ quý vị cần. Blue Shield Promise sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia nếu Blue Shield Promise tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise.

Khoản bảo hiểm thuốc theo toa: Khoản bảo hiểm cho thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chỉ định.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu đơn đặt hàng từ một nhà cung cấp được cấp phép để được phân phối.

Dịch vụ chăm sóc chính: Đi đến phần “Dịch vụ chăm sóc định kỳ.”

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care provider - PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp giấy phép mà quý vị có cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần phải được chấp thuận trước, trừ khi:

- Quý vị cần chăm sóc cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc OB/GYN
- Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc về vấn đề nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ Sản Phụ khoa
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa (Indian Health Care Provider - IHCP)
- Trung tâm y tế đủ điều kiện cấp liên bang (Federally Qualified Health Center - FQHC)
- Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC)
- Chuyên viên điều dưỡng
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (chấp thuận trước): PCP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Blue Shield Promise sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ quý vị cần. Blue Shield Promise sẽ không chấp thuận các dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia nếu Blue Shield Promise tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp dịch vụ của Blue Shield Promise. Giới thiệu không phải là chấp thuận. Quý vị phải xin chấp thuận của Blue Shield Promise.

Bộ phận cơ thể giả: Một thiết bị nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.

Danh mục nhà cung cấp dịch vụ: Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới Blue Shield Promise.

Trình trạng y tế cấp cứu tâm thần: Một rối loạn tâm thần khi các triệu chứng nghiêm trọng hoặc đủ nghiêm trọng để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân hoặc người khác hoặc quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc không thể tự ăn, tự bảo vệ hoặc mặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế hướng đến bộ phận dân số nói chung. Các dịch vụ này bao gồm, trong số những dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cải thiện sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và ứng phó với thiên tai và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện: Bác sĩ đủ điều kiện trong lĩnh vực thực hành thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để chỉnh hoặc sửa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo một diện mạo ở mức bình thường nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc gây ra do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được bảo hiểm yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (cho phép trước).

Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và phục hồi chức năng trị liệu: Các dịch vụ và thiết bị để hỗ trợ những người bị thương tích, khuyết tật hoặc có các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng thể chất và tâm thần.

Dịch vụ chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và dịch vụ chăm sóc phòng ngừa, thăm khám khỏe mạnh cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của việc chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Phòng khám y tế nông thôn (Rural Health Clinic - RHC): Một trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Dịch vụ chăm sóc về vấn đề nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (Sexually transmitted infections, STI), HIV/AIDS, xâm hại tình dục và phá thai, rối loạn vì lạm dụng dược chất, dịch vụ chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực do bạn tình.

Bệnh nghiêm trọng: Một căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà Blue Shield Promise phục vụ. Khu vực này bao gồm quận Los Angeles

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được bảo hiểm do các y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên được cấp phép cung cấp trong thời gian ở tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một hội viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Một nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ mỗi ngày mà chỉ các chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Chuyên gia (hoặc bác sĩ chuyên khoa): Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, một bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; một bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ chuyên khoa tim điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần sự chấp thuận từ PCP của quý vị trước khi đến khám chuyên gia.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên môn: Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ở mức độ suy giảm cao hơn so với mức độ nhẹ đến trung bình.

Bệnh nan y: Một tình trạng bệnh lý không thể chuyển ngược và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh phát triển theo tiến trình tự nhiên.

Thu hồi do có lỗi: Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho hội viên Medi-Cal do thương tích mà bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho hội viên vì thương tích đó.

Dịch vụ xem xét (hoặc khám sàng lọc): Đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi một bác sĩ hay y tá được đào tạo khám sàng lọc nhằm mục đích xác định xem nhu cầu chăm sóc của quý vị khẩn cấp như thế nào.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng không khẩn cấp cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, nếu các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới tạm thời không có hoặc không thể tiếp cận.



Gọi cho Ban chăm sóc khách hàng của Blue Shield Promise theo số 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại blueshieldca.com/promise/medi-cal.