



会员手册

您需要了解的福利

**Blue Shield of California Promise Health Plan
(Blue Shield Promise) 综合承保范围说明书
(EOC) 与信息披露声明表**

2025

洛杉矶县

Blue Shield of California Promise Health Plan与LA Care Health Plan签订合同，在洛杉矶县提供Me1-di-Cal管理式护理服务。Blue Shield of California Promise Health Plan是Blue Shield Association的独立持照人

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获取本会员手册和其他计划资料的其他语言版本。**Blue Shield Promise**提供合格翻译员的书面翻译服务。请致电**1-800-605-2556 (TTY 711)**。此电话为免付费专线。请阅读此会员手册，了解有关口译和笔译服务等医疗保健语言援助服务的更多信息。

其他格式

您可以免费获取本信息的其他格式版本，例如盲文、20号大字体、音频和无障碍电子格式。请致电**1-800-605-2556 (TTY 711)**。此电话为免付费专线。

口译员服务

Blue Shield Promise通过合格的口译员**24小时**免费提供口头翻译服务，包括手语服务。您不必依赖亲友为您进行口译。我们不鼓励让未成年人担任口译员，紧急情况除外。口译、语言和文化服务是免费的。每周**7天**，每天**24小时**均提供帮助。如需以您的语言提供的帮助，或获取本手册的其他语言版本，请致电**1-800-605-2556 (TTY 711)**。此电话为免付费专线。



请致电客户服务部，电话**1-800-605-2556 (TTY 711)**。**Blue Shield Promise**的办公时间为周一至周五上午**8点**至下午**6点**。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线**711**。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

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.

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

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，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用
的。请致电 1-800-605-2556 (TTY: 711)。这些服务都是免
费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

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 निः शुल्क हैं।



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公
时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

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.



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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 nzaih 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|



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.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.

Mga Tagline ng Tagalog (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.



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

แท็กไ้ภาษาไทย (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.



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

欢迎参保Blue Shield Promise!

感谢您加入Blue Shield Promise。Blue Shield Promise是一项针对参加Medi-Cal人士的健康计划。Blue Shield Promise与加利福尼亚州携手为您提供所需的医疗保健。

会员手册

此会员手册向您介绍Blue Shield Promise规定的承保。请仔细完整阅读。会员手册将帮助您了解您的福利、您可获得的服务，以及如何得到您所需的护理。它也为您解释身为Blue Shield Promise会员的权利和责任。如果您有特殊健康需求，请务必阅读所有适用您的章节。

您的会员手册也称为综合承保范围说明书（Evidence of Coverage, EOC）与信息披露声明表，本EOC与信息披露声明表仅构成健康计划的摘要。必须查阅健康计划合同，以确定承保的确切条款与条件。如欲了解详情，请致电Blue Shield Promise，电话1-800-605-2556 (TTY: 711)。

在本会员手册中，Blue Shield Promise有时被称为“我们”。会员有时被称为“您”。本会员手册中的一些大写词语具有特殊含义。

如欲索取Blue Shield Promise与L.A. Care签订的合同的副本，请致电1-800-605-2556 (TTY: 711)。您可以免费索取会员手册的另一份副本。您也可以在本Blue Shield Promise网站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到会员手册。您还可以免费索取Blue Shield Promise非专有临床和管理政策与程序的副本。您也可在Blue Shield Promise网站上找到这些内容。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

联系我们

Blue Shield Promise竭诚为您提供协助。如果您有任何疑问，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五的上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

您也可随时访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

谢谢!

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



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

目录

其他语言和格式	2
其他语言	2
其他格式	2
口译员服务	2
欢迎参保Blue Shield Promise!	9
会员手册	9
联系我们	10
目录	11
1. 会员入门指引	14
如何获取帮助	14
谁能成为会员	14
会员卡	15
2. 关于您的健康计划	17
健康计划概览	17
您的计划详情	18
更换健康计划	19
搬到新的县或加州以外的学生	19
持续护理	20
费用	23
3. 如何获取护理	26
获取健康护理服务	26
初级保健提供者 (PCP)	27
医疗服务提供者网络	30
预约看诊	39



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

前往预约地点	39
取消和重新安排	40
付款	40
转诊	41
《加州癌症护理公平法案》下的转诊	42
预先批准（事前授权）	43
第二诊疗意见	44
敏感护理	45
急诊护理	47
紧急护理	48
护士咨询热线	50
预先医疗保健指示	50
器官和组织捐献	51
4. 福利与服务	52
您的健康计划承保哪些福利和服务	52
Blue Shield Promise承保的Medi-Cal福利	55
Blue Shield Promise的其他承保福利和计划	74
其他Medi-Cal计划和服务	81
您无法通过Blue Shield Promise或Medi-Cal获得的服务	87
对新技术和现有技术的评估	87
5. 儿童与青少年保健护理	88
儿童与青少年Medi-Cal	88
健康儿童健康检查和预防性护理	89
血铅中毒筛查	91
帮助获得儿童和青少年保健护理服务	91
您可以通过按服务收费（FFS）Medi-Cal或其他计划获得的其他服务	91
6. 报告与解决问题	94
投诉	95
上诉	96
如果您不同意上诉决定该怎么办	97
向管理式医疗保健部（DMHC）提出投诉和独立医疗审查（IMR）申请	98



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。
或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

州听证会	99
欺诈、浪费和滥用	101
7. 权利和责任	102
您的权利	102
您的责任	103
禁止歧视声明	104
会员反馈的方式	105
隐私实践通知	107
法律相关通知	116
有关Medi-Cal作为最后付款人、其他健康和侵权追讨的通知	116
有关遗产追讨的通知	117
行动通知	117
有关保密通信请求的通知	118
8. 应了解的重要号码与词汇	120
重要电话号码	120
应了解的词汇	123



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。
或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

1. 会员入门指引

如何获取帮助

Blue Shield Promise希望您对自己的健康护理感到满意。如果您对自己的护理有疑问或疑虑，Blue Shield Promise希望听到您的意见和建议！

客户服务部

Blue Shield Promise客户服务部竭诚为您提供协助。Blue Shield Promise能：

- 解答有关您的健康计划和Blue Shield Promise承保服务的疑问
- 帮助您选择或变更初级保健提供者（primary care provider, PCP）
- 告诉您在哪里获取您所需的护理
- 如果您不说英语，帮助您获取口译服务
- 帮助您获取以其他语言和格式提供的信息
- 帮助您解决自己无法解决的问题
- 帮助您及时与医生预约
- 更换您的会员卡
- 回答有关您无法解决的问题方面的疑问
- 协助安排交通服务

如果您需要帮助，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

Blue Shield Promise必须确保您在致电时等待的时间少于10分钟。

您也可以随时通过blueshieldca.com/promise/medi-cal在线访问客户服务部。

谁能成为会员

每个州或许都有医疗补助（Medicaid）计划。在加利福尼亚州，Medicaid称为**Medi-Cal**。

因为您符合Medi-Cal资格且居住在洛杉矶县，所以您符合Blue Shield Promise资格。如果您



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

对Medi-Cal承保范围有任何疑问，或想了解您何时需要更新Medi-Cal，请致电洛杉矶县公共社会服务部（DPSS），电话：1-866-613-3777。由于您正在接受补充保障收入（SSI）或国家补充付款（SSP），您可能可以通过社会保障管理局获得Medi-Cal的资格。

如有关于参保的疑问，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。或访问<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

有关于社会保障的问题，请联系社会保障管理局，电话：1-800-772-1213。或访问<https://www.ssa.gov/locator/>。

过渡性Medi-Cal

如果您开始赚取更多收入，并且您不再符合Medi-Cal资格，您可能可以取得过渡性Medi-Cal。

您可以在您当地的县办公室询问有关过渡性Medi-Cal资格的问题：

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

或致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

会员卡

身为Blue Shield Promise会员，您将收到Blue Shield Promise会员卡。当您获取任何健康福利服务或处方药时，您必须出示您的Blue Shield Promise会员卡和您的Medi-Cal福利身份卡（BIC）。您的Medi-Cal BIC卡是加利福尼亚州寄给您的福利身份卡。您应该随时随身携带所有健康护理会员卡。您的Medi-Cal BIC卡和Blue Shield Promise会员卡看上去就像这样：



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。



Member: John Doe Membership No.: AJCJ12345678		
CIN: 12345678G Health Plan Group E0001001 Effective Date: MM/DD/YYYY	IPA NAME LINE 1 IPA NAME LINE 2 PCP NAME LINE 1 PCP NAME LINE 2 (555)123-4567	

Blue Shield of California Promise Health Plan is liable for EMERGENCY care provided to eligible members by contracted and non-contracted providers. If the member is in need of MEDICAL care, please provide the care and notify Blue Shield of California Promise Health Plan as soon as possible. No emergency services rendered after the member's screening examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization from the member's provider. This card is for identification purposes only and does not prove eligibility for services. Routine medical care is provided solely through Blue Shield of California Promise Health Plan provider. Please file all claims with your local BCBS licensee in whose service area the member received services. **CA Providers:** Call Provider Services to obtain medical and hospital admission prior authorization to avoid reduced or non-payment.

blueshieldca.com/promise

Customer Care	(800) 605-2556 (TTY: 711)
Provider Services	(800) 468-9935 (TTY: 711)
Transportation	(877) 433-2178 (TTY: 711)
Virtual Help Line	(800) 609-4166 (TTY: 711)
Behavioral Health	(855) 765-9701 (TTY: 711)
Medi-Cal Provider Services	(800) 977-2273 (TTY: 711)

This member has limited benefits outside of the plan service area and outside of California. Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association.

如果您在参保后几周内没有收到您的Blue Shield Promise会员卡，或您的Blue Shield Promise会员卡损坏、丢失或被盗，请立即致电客户服务部。Blue Shield Promise将免费寄新卡给您。请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。如果您没有Medi-Cal BIC卡，或您的卡损坏、丢失或被盗，请致电当地的县办公室。如欲查找您当地的县办公室，请访问 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

2. 关于您的健康计划

健康计划概览

Blue Shield Promise是一个面向在所列县拥有Medi-Cal的民众提供的健康计划：洛杉矶县。Blue Shield Promise与加利福尼亚州携手为您提供所需的医疗保健。

请与Blue Shield Promise客户服务部的代表交谈，了解健康计划的详情以及如何让计划适合您的情况。请致电1-800-605-2556 (TTY 1-800-430-7077或711)。

您的承保开始和终止的时间

当您加入Blue Shield Promise时，我们会在您参保之日起两周内寄给您Blue Shield Promise会员卡。当您获取任何健康福利服务或处方药时，您必须出示您的Blue Shield Promise会员卡和您的Medi-Cal福利身份卡（BIC）。

您的Medi-Cal承保每年都需要更新。如果您当地的县办公室无法通过电子方式为您的Medi-Cal承保续保，县政府将寄给您预先填好的Medi-Cal续保表格。请填写此表格，然后将其交还给您当地的县办公室。您可以通过亲自拜访、电话、邮寄、上网或您所在县提供的其他电子方式交回您的信息。

每个人的承保更新日期都不同。在承保更新期内，请确保能够联系到您。请即时向您当地的洛杉矶县公共社会服务部办公室报告地址、电话号码或电子邮件变更，电话1-866-613-3777 (TTY 711)。如果您需要帮助完成年度续保或有疑问，请联系Blue Shield Promise Medi-Cal保留部门，电话1-855-636-5251 (TTY 711)，周一至周五上午7:30至下午6点，节假日除外。

您可随时要求终止您的Blue Shield Promise承保并选择另一个健康计划。如需关于选择新计划方面的帮助，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。或访问www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Blue Shield Promise是一个为洛杉矶县Medi-Cal会员提供的健康计划。请在以下网站查找您当地的县办公室：

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



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果以下任何一种情况属实，Blue Shield Promise Medi-Cal承保则可能会终止：

- 您永久迁离洛杉矶县
- 您不再享有Medi-Cal
- 您有资格参加一项要求您加入按服务收费（FFS）Medi-Cal的豁免计划
- 您入狱或遭到监禁拘留

如果您失去Blue Shield Promise Medi-Cal承保，您可能仍有资格获得FFS Medi-Cal承保。如果您不确定自己是否仍受Blue Shield Promise承保，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

印第安人接受管理式护理时的特殊注意事项

印第安人有权不参保Medi-Cal管理式护理计划，也可以随时因任何理由退出其Medi-Cal管理式护理计划并重新参保按服务收费（FFS）的Medi-Cal。

如果您是印第安人，则有权在印第安人健康护理服务提供者（Indian Health Care Provider, IHCP）处获取健康护理服务。从这些地点获取健康护理服务的同时，您可继续留在Blue Shield Promise或从Blue Shield Promise退保。如欲了解参保和退保详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

Blue Shield Promise必须为您提供护理协调，包括网络外个案管理。如果您要求从IHCP获取服务，但网络内IHCP无法提供服务，Blue Shield Promise必须帮助您找到网络外的IHCP。如欲了解更多信息，请参阅本手册第3章的“医疗服务提供者网络”。

您的计划详情

Blue Shield Promise是一项与L.A. Care签订合同的管理式医疗健康计划。Blue Shield Promise与Blue Shield Promise服务区域的医生、医院和其他医疗服务提供者合作，为我们的会员提供健康护理。身为Blue Shield Promise会员，您可能有资格获得通过FFS Medi-Cal提供的某些服务。其中包括门诊处方药、非处方药物和通过Medi-Cal Rx提供的部分医疗用品。

Blue Shield Promise客户服务部将告诉您Blue Shield Promise如何运作，如何获取您所需的护理，如何在办公时间内与医疗服务提供者预约，如何申请免费口译和翻译服务或替代格式的书面信息，以及如何确定您是否有资格使用交通服务。

如欲了解详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可在网上查找客户服务部信息：blueshieldca.com/promise/medi-cal。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

更换健康计划

如果有其他健康计划，您可以随时退出Blue Shield Promise并加入您居住县的另一个健康计划。如要选择新计划，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。您可于周一至周五早上8点至下午6点致电。或访问 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

处理您退出Blue Shield Promise并加入您所在县的其他计划的请求需要30天或更长时间。如欲了解您请求的状态，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

如果您想更快退出Blue Shield Promise，您可以要求医疗保健方案处进行加急（快速）退保。

可以要求加急退保的会员包括但不限于：根据寄养或领养援助计划接受服务的儿童、有特殊健康护理需求的会员，以及已经参保Medicare或另一种Medi-Cal或商业管理式护理计划的会员。

您可以联系您当地的县办公室要求退出Blue Shield Promise。请在以下网站查找您当地的县办公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。如果您对Blue Shield Promise有任何疑问，请拨打1-866-820-6009联系Blue Shield Promise参保部。您可于周一至周五早上8点至下午6点致电。

搬到新的县或加州以外的学生

您可以在美国任何地方，包括美国领土，获得紧急护理和急诊护理。例行和预防保健仅在您居住的县提供承保。如果您是搬到加州新的县接受高等教育（包括大学）的学生，Blue Shield Promise将承保您新所在县的急诊室和急诊护理服务。您还可以在您的新所在县获得例行或预防性护理，但您必须通知Blue Shield Promise。请在下方阅读更多内容。

如果您参保Medi-Cal并且在其他县上学，而不是在您居住的加州县，则无需在该县申请Medi-Cal。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您暂时离家去加州另一个县上学，您有两个选择。您可以：

- 告知洛杉矶县公共社会服务部的资格审查员（电话1-866-613-3777，或访问<https://dpss.lacounty.gov>）呈报您暂时搬家去接受高等教育，并向他们提供您新所在县的地址。县政府将使用您的新地址和县代码更新个案记录。如果您想在新所在县继续获得例行性或预防性护理，您就必须这样做。如果Blue Shield Promise不在您将上大学的县提供服务，您可能必须更换健康计划。如有疑问并为防止延迟参保新的健康计划，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

或者

- 如果Blue Shield Promise不为您就读大学的新县提供服务，并且您未将您的健康计划更改为为该县提供服务的计划，您只能在某些情况下获得在新县的急诊室和急诊护理服务。如欲了解更多信息，请查阅第3章“如何获取护理”。对于常规或预防性健康护理，您需要使用位于洛杉矶县的Blue Shield Promise医疗服务提供者网络。

如果您暂时离开加州去另一个州上学，并且想要保留Medi-Cal承保，请联系洛杉矶县公共社会服务部的资格审查员。只要您符合资格，Medi-Cal就会承保另一个州的紧急服务和急诊护理。Medi-Cal还承保需要在加拿大和墨西哥住院的紧急护理。

当您不在加州时，例行性及预防性健康护理服务（包括与这些服务相关的处方药）不属于承保范围。您将不符合Medi-Cal对这些州外服务的承保资格。Blue Shield Promise不会支付您的医疗保健费用。如果您希望获取另一个州的Medicaid，则需要在该州申请。

Medi-Cal不承保美国境外的紧急、急诊或任何其他医疗保健服务，第3章所述的需要在加拿大和墨西哥住院的紧急护理除外。

持续护理

网络外医疗服务提供者的持续护理

身为Blue Shield Promise的会员，您将从Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者处获取健康护理。如欲了解医疗保健提供者是否在Blue Shield Promise的网络内，请在线查阅医疗服务提供者名录，网址为<https://www.blueshieldca.com/fad/home>。该名录列出了：初级保健医生、专科医生、医院和设施、联邦合格医疗保健（FQHC）诊所、行为健康服务提供者和视力服务提供者。未列于名录中的医疗服务提供者可能不在Blue Shield Promise网络内。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

在某些情况下，您可能可以从不在Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者处获取护理。如果您必须更换健康计划，或从FFS Medi-Cal转换到管理式护理，或者您原先在网络内的医疗服务提供者现在已不在网络内，您可能也可以保留您的医疗服务提供者，即使他们不在Blue Shield Promise网络内。这称为持续护理。

如果您需要从网络外的医疗服务提供者处获取护理，请致电Blue Shield Promise寻求持续护理。如果满足以下所有情况，您则可能可以获得长达12个月或更长时间的持续护理：

- 在参保Blue Shield Promise之前，您与网络外医疗服务提供者建立了持续的关系
- 在您参保Blue Shield Promise之前的12个月内，您至少在网络外医疗服务提供者处进行过一次非紧急看诊
- 网络外医疗服务提供者愿意与Blue Shield Promise合作，并同意Blue Shield Promise的合同要求和服务付款
- 网络外医疗服务提供者符合Blue Shield Promise的专业标准
- 网络外医疗服务提供者已注册并参与Medi-Cal计划

如欲了解详情，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

如果您的医疗服务提供者在12个月结束时未加入Blue Shield Promise网络、不同意Blue Shield Promise付款费率，或不符合护理质量要求，您则需要更换至Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者。如欲讨论您的选择，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

Blue Shield Promise无需为网络外医疗服务提供者提供某些辅助（支持）服务（例如放射科、实验室、透析中心或交通）的持续护理。您将从Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者处获得这些服务。

如欲了解持续护理的详情，并且如果您符合资格，请致电1-800-605-2556。

从网络外医疗服务提供者处完成承保服务

身为Blue Shield Promise的会员，您将从Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者处获取承保服务。如果您在参保Blue Shield Promise时，或在您的医疗服务提供者退出Blue Shield Promise网络时，您因某些健康病况正在接受治疗，您可能也仍然可以从网络外医疗服务提供者处获取Medi-Cal服务。

如果您需要针对以下健康病况的承保服务，您可能可以在特定期限内继续接受网络外医疗服务提供者的护理：



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

健康状况	期限
急性病况（需要快速关注的医疗问题）	您的急性病症持续时间
严重慢性生理和行为病况（您长期存在的严重医疗问题）	从承保开始日期或医疗服务提供者与Blue Shield Promise的合同终止之日起最多12个月
怀孕及产后（分娩后）护理	怀孕期间以及妊娠结束后最多12个月
产妇心理健康服务	诊断或妊娠结束（以较晚者为准）后最多12个月
出生至36个月大的新生儿的护理	从承保开始日期或医疗服务提供者与Blue Shield Promise的合同终止之日起最多12个月
终末期疾病（危及生命的医疗问题）	您的疾病持续时间。自您参保Blue Shield Promise之日或医疗服务提供者停止与Blue Shield Promise合作之日起超过12个月后，您仍有可能获得服务
执行属于承保范围、具有医疗必要性并获得Blue Shield Promise授权，作为已记录的治疗过程的一部分，并已由医疗服务提供者推荐并记录的外科手术或其他医疗程序	外科手术或其他医疗程序必须在医疗服务提供者合同终止之日起180天内，或您参保Blue Shield Promise生效之日起180天内进行

对于可能符合资格的其他病况，请致电Blue Shield Promise客户服务部。

如果网络外医疗服务提供者不愿意继续提供服务，或不同意Blue Shield Promise的合同要求、付款或其他提供护理的条款，您则无法从该医疗服务提供者处获得持续护理。您也许可以继续从Blue Shield Promise网络内的其他医疗服务提供者处获取服务。

如在选择签约医疗服务提供者以继续获得您的护理时需要帮助，或者如果您对从不再属于Blue Shield Promise网络的医疗服务提供者处获得承保服务有疑问或问题，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

Blue Shield Promise无需为Medi-Cal不承保的服务，或者由Medi-Cal与DHCS签订的合同不承保的服务提供持续护理。如欲了解持续护理、资格和可用服务的详情，请致电1-800-605-2556。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

费用

会员费用

Blue Shield Promise为符合Medi-Cal资格的人士提供服务。大多数情况下，Blue Shield Promise会员无需支付承保服务费用、保费或自付额。

如果您是美洲印第安人，则无需支付参保费、保费、自付额、共付额、费用分摊或其他类似费用。Blue Shield Promise不得向任何直接从IHCP或通过转诊至IHCP获取用品或服务的美国印第安人会员收取费用，也不得从应支付给IHCP的款项中减去任何参保费、保费、自付额、共付额、费用分摊或类似费用的金额。

除紧急护理、急诊护理或敏感护理外，您必须先获得Blue Shield Promise的预先批准（事前授权），然后才能向Blue Shield Promise网络外的医疗服务提供者求诊。如果您没有获得预先批准（事前授权），并且您前往网络外的医疗服务提供者处寻求紧急护理、急诊护理或敏感护理之外的护理，您则可能需要支付该医疗服务提供者的护理费用。如欲查看承保服务的清单，请参阅本手册第4章“福利与服务”。您也可访问Blue Shield Promise网站查看医疗服务提供者名录：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

对于接受长期护理并须支付分摊费用的会员

您可能需要每月为您的长期护理服务支付分摊费用。您共同分担费的金额取决于您的收入。您每个月将支付自己的医疗保健账单，包括但不限于长期服务与支持（LTSS）账单，直到您支付的金额等于您分摊的费用为止。之后，Blue Shield Promise将承保您当月的长期护理。在您支付完您该月的长期护理分摊费用前，您都不会受Blue Shield Promise承保。

医疗服务提供者如何获得报酬

Blue Shield Promise通过以下方式向医疗服务提供者付款：

- 按人头付费
 - Blue Shield Promise每月针对每位Blue Shield Promise会员向部分医疗服务提供者支付固定金额的费用。这就是所谓的“按人头付费”。Blue Shield Promise和医疗服务提供者合作决定付款金额。
- 按服务收费（FFS）付费
 - 部分医疗服务提供者向Blue Shield Promise会员提供护理，并向Blue Shield Promise寄发他们所提供服务的账单。这就是所谓的“按服务收费（FFS）付费”。Blue Shield Promise和医疗服务提供者合作决定每项服务的费用。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如欲了解Blue Shield Promise如何向医疗服务提供者付款的详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)

医疗服务提供者激励计划

Blue Shield Promise设有医疗服务提供者激励计划，以改善您的护理以及您接受Blue Shield Promise医疗服务提供者服务时的体验。这些计划有助于改善：

- 护理质量
- 护理和服务的易用性和可用性
- 所提供的治疗
- 会员满意度

如欲了解这些计划的详情，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)

如果您收到医疗保健提供者的账单

承保服务是Blue Shield Promise必须付费的医疗保健服务。如果您收到针对Medi-Cal承保服务的账单，请不要支付账单费用。请立即致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise将帮助您确定账单是否正确。

如果您收到药房的处方药、用品或补充剂账单，请致电Medi-Cal Rx客户服务部，电话1-800-977-2273，每周7天，每天24小时服务。听障和语障专线用户可在周一至周五上午8点至下午5点拨打711。您也可以访问Medi-Cal Rx网站：

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

要求Blue Shield Promise偿还您的费用

如果您已支付了已获得的服务的费用，并且满足以下**所有**条件，您可能有资格获得报销（退还款项）：

- 您获得的服务是Blue Shield Promise负责付费的承保服务。Blue Shield Promise不会就不属于Blue Shield Promise承保范围的服务补偿您。
- 您在作为符合资格的Blue Shield Promise会员期间获得承保服务。
- 您在获得承保服务之日起一年内要求偿还费用。
- 您出示证明，证实您或其他人代表您支付了承保服务的费用，例如医疗服务提供者提供的明细收据。
- 您从Blue Shield Promise网络内的Medi-Cal注册医疗服务提供者处获得承保服务。如果您获得的是紧急护理、计划生育服务，或Medi-Cal允许网络外医疗服务提供者在未经预先批准（事前授权）的情况下提供的其他服务，则您不需要满足此条件。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 如果承保服务通常需要预先批准（事前授权），您需要出示医疗服务提供者提供的证明，显示承保服务具有医疗必要性。

Blue Shield Promise将在一封名为“行动通知”（NOA）的信函中告知您是否会为您报销。如果您满足上述所有条件，**Medi-Cal**注册医疗服务提供者则应向您全额退还您支付的金额。如果医疗服务提供者拒绝向您退款，**Blue Shield Promise**则会向您全额退款。我们必须在收到索赔后45个工作日内为您报销。

如果医疗服务提供者已加入**Medi-Cal**，但不在**Blue Shield Promise**网络内，并且拒绝向您退款，**Blue Shield Promise**则会向您退款，但最多只能支付您按服务收费（FFS）

Medi-Cal会支付的金额。**Blue Shield Promise**会向您退还针对以下服务的全额自付费用：紧急服务、计划生育服务，或**Medi-Cal**允许未经预先批准（事前授权）即可由网络外医疗服务提供者提供的其他服务。如果您未满足上述条件之一，**Blue Shield Promise**则不会向您退款。

如果出现以下情况，**Blue Shield Promise**则不会偿还您的费用：

- 您要求并接受了不属于**Medi-Cal**承保范围的服务，例如美容服务
- 服务并非**Blue Shield Promise**的承保服务
- 您尚未达到您的**Medi-Cal**共同分担费规定
- 您向不接受**Medi-Cal**的医生求诊并签署表格，说明您无论如何都希望医生为您看诊，并且您将自行支付服务费用
- 对于**Medicare D**部分计划承保的处方药，您有**Medicare D**部分共付额



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

3. 如何获取护理

获取健康护理服务

请阅读以下信息，以便您了解可以从谁或哪些医疗服务提供者网络获得医疗护理。

您可从您的Blue Shield Promise参保生效日期开始获取健康护理服务。请始终随身携带您的Blue Shield Promise会员卡、Medi-Cal福利身份卡（BIC），以及任何其他健康保险卡。务必不能让其他人使用您的BIC卡或Blue Shield Promise会员卡。

只有Medi-Cal承保的新会员必须选择Blue Shield Promise网络内的初级保健提供者（PCP）。拥有Medi-Cal和其他综合健康承保的新会员无需选择PCP。

Blue Shield Promise网络是与Blue Shield Promise合作的医生、医院和其他医疗服务提供者的团体。您必须于您成为Blue Shield Promise会员之日起30天内选择PCP。如果您没有选择PCP，Blue Shield Promise则将为您选择。

您可为家中所有Blue Shield Promise会员选择相同或不同的PCP。

如果您已有医生并希望持续向其求诊，或希望寻找新的PCP，请前往医疗服务提供者名录，查找Blue Shield Promise网络内的所有PCP和其他医疗服务提供者的名单。医疗服务提供者名录还提供其他信息以帮助您选择PCP。如果您需要医疗服务提供者名录，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可访问Blue Shield Promise网站查看医疗服务提供者名录：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您无法从Blue Shield Promise网络内医疗服务提供者处获取您需要的护理，您的PCP或Blue Shield Promise网络内的专科医生必须要求Blue Shield Promise批准将您转诊至网络外的医疗服务提供者处。这就是所谓的“转诊”。您无需转诊即可前往网络外医疗服务提供者处获取本章后面“敏感护理”标题下所列的敏感护理服务。

请阅读本章剩余部分了解PCP、医疗服务提供者名录和医疗服务提供者网络的详情。

Medi-Cal Rx计划负责管理门诊处方药承保。如欲了解更多信息，请参阅第4章的“其他Medi-Cal计划和服务”。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

初级保健提供者（PCP）

您的初级保健提供者（PCP）是为您提供大部分健康护理的持照医疗服务提供者。您的PCP还会帮助您获取所需的其他类型的护理。您必须在参保Blue Shield Promise的30天内选择PCP。取决于您的年龄和性别，您可以选择普通科医生、妇产科医生、家庭执业医生、内科医生或儿科医生作为您的PCP。

执业护士（Nurse practitioner, NP）、医生助理（Physician assistant, PA）或注册护士助产士也可以作为您的PCP。如果您选择NP、PA或注册护士助产士，我们可能会为您指派一名医生来监督您的护理。如果您同时拥有Medicare和Medi-Cal，或者如果您还有其他综合健康护理保险，则不必选择PCP。

您可以选择印第安人健康护理服务提供者（Indian Health Care Provider, IHCP）、联邦合格健康中心（Federally Qualified Health Center, FQHC）或乡村健康诊所（Rural Health Clinic, RHC）作为您的PCP。取决于医疗服务提供者的类型，您可能可以为您本人以及也是Blue Shield Promise会员的家人选择一个PCP，前提是PCP能提供服务。

注意：印第安人可以选择IHCP作为他们的PCP，即使IHCP不在Blue Shield Promise网络中。

如果您未于参保后30天内选择PCP，Blue Shield Promise则将为您指派PCP。如果您被指派PCP但希望更换，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。变更将于下一个月的第一天生效。

您的PCP将：

- 逐渐了解您的健康记录和需求
- 维护您的健康记录
- 为您提供您所需的预防和例行健康护理
- 如果您有需要，将您转诊至专科医生处
- 如果您有需要，安排医院护理

您可参考医疗服务提供者名录查找Blue Shield Promise网络内的PCP。医疗服务提供者名录包含与Blue Shield Promise合作的IHCP、FQHC和RHC的清单。

您可在网上查看Blue Shield Promise医疗服务提供者名录：

blueshieldca.com/promise/medi-cal。您也可要求我们将医疗服务提供者名录邮寄给您，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可致电查询您希望选择的PCP是否接受新病人。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

选择医生和其他医疗服务提供者

您最了解自己的健康护理需求，所以最好由您自己选择PCP。最好持续使用同一个PCP，这样他们就能逐渐了解您的健康护理需求。不过，如果您希望更换成新的PCP，可随时进行更换。您必须选择在Blue Shield Promise网络内且接受新病人的PCP。

您新选择的PCP将于您做出更换后次月第一天成为您的PCP。

如欲更换您的PCP，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可以登录Blue Shield Promise会员资源门户更换您的PCP，网址为blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果PCP不接受新病人，已退出Blue Shield Promise网络，不向您这个年龄的病人提供护理，或者PCP存在质量问题尚未解决，Blue Shield Promise可以更换您的PCP。如果您和您的PCP处不来或您不同意您的PCP，或您看诊失约或迟到，Blue Shield Promise或您的PCP则可能要求您更换至新的PCP。如果Blue Shield Promise需要更换您的PCP，则会以书面方式告知您。

如果您的PCP发生改变，您则会通过邮件收到一封信和新的Blue Shield Promise会员卡。新卡上会有您新PCP的名字/名称。如果您对获取新会员卡有疑问，请致电客户服务部。

选择PCP时需要考虑的一些事项：

- PCP是否会为子女提供护理？
- PCP是否在我喜欢去就诊的诊所工作？
- PCP的诊所是否离我的住家、工作单位或子女的学校较近？
- PCP的诊所是否离我的住家较近，前往PCP的诊所是否方便？
- PCP办公室是否提供远程医疗服务？
- 医生和工作人员是否会说我的语言？
- PCP是否与我喜欢的医院合作？
- PCP是否提供我需要的服务？
- PCP的看诊时间是否符合我的日程安排？
- PCP是否与我使用的专科医生合作？
- PCP办公室是否有其他临床医生（例如执业护士）可在PCP不在时看诊？

初次健康预约（IHA）

Blue Shield Promise建议身为新会员的您于参保后120天内前往您的新PCP处进行首次健康预约，这次就诊称为初始健康预约（IHA）。初始健康预约的目的是帮助您的PCP了解您的健康护理记录和需求。您的PCP可能会询问您关于您健康记录的问题，也可能要求您填写健康问卷。您的PCP也会告诉您可能会对您有帮助的健康教育咨询和课程。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

当您致电预约首次健康看诊时，请告诉接电话的人您是Blue Shield Promise会员。请提供您的Blue Shield Promise会员号码。

请带上您的Medi-Cal BIC卡和Blue Shield Promise会员卡赴诊。最好罗列药物清单和您的问题，一并带上赴诊。请准备好与您的PCP谈论您的健康护理需求和顾虑。

如果您会迟到或无法赴诊，请务必致电您的PCP诊所。

如果您对首次健康预约有任何疑问，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。

例行护理

例行护理是常规健康护理，包括预防护理（也称为保健护理），帮助您保持健康，避免生病。预防护理包括常规检查、筛查、免疫接种、健康教育和咨询。

Blue Shield Promise建议接受常规检查和预防护理，特别是儿童。Blue Shield Promise会员可以获得美国儿科学会以及Medicare和Medicaid服务中心建议的所有早期预防服务。这类筛查包括听力和视力筛查，可以帮助确保健康发育和学习。如欲查看儿科医生推荐服务的清单，请阅读美国儿科学会的“Bright Futures”指南，网址为https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

例行护理也包括您生病时的护理。Blue Shield Promise承保由您PCP提供的例行护理。

您的PCP将：

- 为您提供您的大部分例行护理，包括常规检查、免疫接种（注射）、治疗、处方、所需筛查和医疗建议
- 维护您的健康记录
- 如果您有需要，将您转诊至专科医生处
- 开方进行X光、乳房X光检查或化验（如您需要）

在您需要例行护理时，您应致电您的PCP预约。除非紧急情况，否则请务必在获得医疗护理之前致电您的PCP。

如果您无法联系到您的PCP，您也可以通过以下方式获取非紧急病况的护理：

- 护士咨询热线
- 急诊护理
- 虚拟护理，例如远程医疗
- 零售诊所



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如需紧急护理，请拨打**911**或前往最近的急诊室。

如欲了解Blue Shield Promise承保和不承保的健康护理和服务的详情，请阅读本手册中的第4章“福利与服务”和第5章“儿童与青少年保健护理”章节。

所有Blue Shield Promise网络内医疗服务提供者都可以使用辅助工具和服务与残障人士交流。他们也可以使用另一种语言或格式与您交流。请告诉您的医疗服务提供者或Blue Shield Promise您的需求。

医疗服务提供者网络

Medi-Cal医疗服务提供者网络是与Blue Shield Promise合作的医生、医院和其他医疗服务提供者的团体，向Medi-Cal会员提供Medi-Cal承保服务。

Blue Shield Promise是管理式护理健康计划。您必须通过Blue Shield Promise从我们的网络内医疗服务提供者处获得大部分承保服务。您无需转诊或预先批准即可前往网络外医疗服务提供者处接受紧急护理或计划生育服务。当我们在我们服务范围以外的区域时，您也可以前往网络外医疗服务提供者处接受区域外急诊护理。对于所有其他的网络外服务，您必须获得转诊或预先批准，否则这些服务不会得到承保。

注意：印第安人可以选择IHCP作为他们的PCP，即使IHCP不在Blue Shield Promise网络中。

如果PCP、医院或其他医疗服务提供者在道德层面反对向您提供承保服务（例如计划生育或堕胎），请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。有关在道德层面反对提供服务的更多信息，请阅读本章后面的“道德层面的反对”。

如果您的医疗服务提供者在道德层面反对向您提供承保的健康护理服务，他们可以帮助您查找能够为您提供所需服务的其他医疗服务提供者。Blue Shield Promise也可以帮助您查找会提供这些服务的医疗服务提供者。

网络内医疗服务提供者

您将使用Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者满足您的大部分健康护理需求。您的网络内医疗服务提供者将为您提供预防和例行护理。您也将使用Blue Shield Promise网络内的专科医生、医院和其他医疗服务提供者。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如欲索取网络内医疗服务提供者名录，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可在网上查看医疗服务提供者名录：blueshieldca.com/promise/medi-cal。如欲获取合同药物清单的副本，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按7，或711。或访问Medi-Cal Rx网站：

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

在向Blue Shield Promise网络外的医疗服务提供者求诊之前，包括在Blue Shield Promise服务区域内求诊，您必须获得Blue Shield Promise的预先批准（事前授权），以下情形除外：

- 如果您需要紧急护理，请拨打911或前往最近的急诊室。
- 如果您不在Blue Shield Promise服务区域且需要急诊护理，请前往任何急诊护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，您无需预先批准（事前授权）即可前往任何Medi-Cal医疗服务提供者处就诊。
- 如果您需要心理健康服务，您无需预先批准（事前授权）即可前往网络内医疗服务提供者处或县心理健康计划医疗服务提供者处就诊。

如果您的情况不属于上述情形，并且您在从网络外医疗服务提供者处获取护理之前未获得预先批准（事前授权），则可能需要负责支付网络外医疗服务提供者的任何护理费用。

服务区域内的网络外医疗服务提供者

网络外医疗服务提供者是未与Blue Shield Promise签订合作协议的医疗服务提供者。除Blue Shield Promise预先批准的紧急护理、家庭护理、敏感护理和护理外，您可能需要为从网络外医疗服务提供者处获取的任何护理支付费用。

如果您需要的健康护理服务具有医疗必要性并且网络内不提供，您也许可以免费从网络外医疗服务提供者处获取。如果您所需的服务不在网络中提供或距离您家很远，Blue Shield Promise则可能会批准转诊，让您向网络外医疗服务提供者求诊。如果我们为您转诊，让您向网络外医疗服务提供者求诊，我们则会支付您的护理费用。

对于Blue Shield Promise服务区域内的急诊护理，您必须前往Blue Shield Promise网络内急诊护理服务提供者处求诊。您无需预先批准（事前授权）即可从网络内医疗服务提供者处获得急诊护理。您必须获得预先批准（事前授权），才能前往Blue Shield Promise服务区域内的网络外医疗服务提供者处获取急诊护理。

如果您从Blue Shield Promise服务区域内的网络外医疗服务提供者处获得急诊护理，您可能必须支付该护理的费用。您可在本章中阅读有关紧急护理、急诊护理和敏感护理服务的更多信息。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

注意：如果您是印第安人，您无需转诊即可在我们医疗服务提供者网络之外的IHCP处获得护理。网络外IHCP也可以将美洲印第安会员转诊至网络内医疗服务提供者处，而无需事先要求网络内PCP的转诊。

如果您需要网络外服务的相关帮助，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。

服务区域外

如果您位于Blue Shield Promise服务区域外且需要**非紧急或非急诊**护理，请立即致电您的PCP。或者，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。如果会员在Blue Shield Promise服务区域（洛杉矶县）和/或提供商网络之外需要**非紧急或非急诊**护理，则必须在获得服务之前获得预先批准。请致电您的PCP或Blue Shield Promise客户服务部。

如需**紧急**护理，请拨打**911**或前往最近的急诊室。Blue Shield Promise承保网络外**紧急**护理。如果您前往加拿大或墨西哥并需要住院治疗的**紧急**护理，Blue Shield Promise将承保您的护理费用。如果您在加拿大或墨西哥境外旅行并需要**紧急**护理、**急诊**护理或任何医疗保健服务，Blue Shield Promise将**不会**承保您的护理。

如果您支付了需要在加拿大或墨西哥住院治疗的**紧急**护理的费用，您可以要求Blue Shield Promise偿还您的费用。Blue Shield Promise会审查您的要求。如欲了解更多关于退款的信息，请阅读本手册第2章“关于您的健康计划”。

如果您在其他州或美国属地，例如美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各或美属维尔京群岛，则您的**紧急**护理属于承保范围。并非所有医院和医生都接受Medicaid。

（Medicaid仅在加利福尼亚州被称为Medi-Cal。）如果您在加州以外需要**紧急**护理，请尽快告诉医院或急诊室医生您有Medi-Cal，并且是Blue Shield Promise会员。

请要求医院复印您的Blue Shield Promise会员卡。请让医院和医生向Blue Shield Promise收费。如果您收到您在其他州所接受服务的账单，请立即致电Blue Shield Promise。我们将与医院和/或医生合作，安排让Blue Shield Promise支付您的护理费用。

如果您在加州以外并且有**紧急**情况需要配取门诊处方药，请让药房拨打1-800-977-2273联系Medi-Cal Rx。

注意：印第安人可以在网络外IHCP获取服务。

如果您有关于网络外或服务区域外护理的疑问，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。如果办公室关门，或您希望获取Blue Shield Promise服务代表的帮助，请拨打1-800-609-4166 (TTY 711)。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在Blue Shield Promise服务区域外需要急诊护理，请前往最近的急诊护理设施。如果您正在美国境外旅行且需要急诊护理，Blue Shield Promise不会承保您的护理。关于急诊护理的更多信息，请阅读本章后面的“急诊护理”。

委托模式管理式护理计划

Blue Shield Promise与众多医生、专科医生、医院和其他医疗服务提供者合作，其中一些医疗服务提供者属于某个网络，有时称为“医疗团体”或“独立执业协会（independent practice association, IPA）”。这些医疗服务提供者也可能直接与Blue Shield Promise签约。您有权选择直接与Blue Shield Promise、参与医疗团体或IPA签约的任何初级保健医生（PCP）。

您的PCP会为您转诊至与其医疗团体、IPA或Blue Shield Promise相关联的专科医生和服务。如果您已经在向某位专科医生求诊，请与您的PCP交谈或致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。如果您有资格获得持续护理，客户服务部则将帮助您向该医疗服务提供者求诊。如需更多信息，请参阅本手册的“持续护理”部分。

管理式护理如何运作

Blue Shield Promise是管理式护理健康计划。Blue Shield Promise为在洛杉矶县生活的会员提供护理。在管理式护理方面，您的PCP、专科医生、诊所、医院和其他医疗服务提供者合作为您提供护理。

Blue Shield Promise与医疗团体签订合同，向Blue Shield Promise会员提供护理。医疗团体由PCP和专科医生组成。医疗团体与其他提供者合作，例如实验室和耐用医疗设备供货商。医疗团体也与医院有关联。请查看您的Blue Shield Promise会员卡，上面有您的PCP、医疗团体及医院的姓名/名称。

在您参保Blue Shield Promise后，您可以选择或被指派一位PCP。您的PCP属于某个医疗团体。您的PCP和医疗团体为您所有医疗需求的护理提供指导。您的PCP可能会将您转诊至专科医生处，或开具化验和X光检查的医嘱。如果您所需的服务需要预先批准（事前授权），Blue Shield Promise或您的医疗团体会审查预先批准（事前授权）并决定是否批准该服务。

在大多数情况下，您必须前往与您的PCP同属一个医疗团体的专科医生和其他医疗专业人员处就诊。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗团体有关联的医院获得医院护理。

有时，您需要的服务可能医疗团体中的医疗服务提供者无法提供。在这种情况下，您的



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

PCP会将您转诊至属于另一医疗团体或网络外的医疗服务提供者处。您的PCP会要求预先批准（事前授权），然后您才能前往该医疗服务提供者处就诊。

在大多数情况下，您必须事先获得您的PCP、医疗团体或Blue Shield Promise的授权，才能前往网络外医疗服务提供者处，或不属于您医疗团体的医疗服务提供者处就诊。您不需要预先批准（事前授权）即可获取紧急服务、计划生育服务或网络内心理健康服务。

医生

您将从Blue Shield Promise医疗服务提供者名录中选择一位医生或其他医疗服务提供者作为您的PCP。您选择的PCP必须是网络内医疗服务提供者。如欲索取Blue Shield Promise医疗服务提供者名录，请致电客户服务部，电话

1-800-605-2556 (TTY 711)。也可在线获取：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您想选择新的PCP，您还应该致电您想选择的PCP，确保他们接受新病人。

如果您在成为Blue Shield Promise会员前向某位医生求诊，并且这名医生不属于Blue Shield Promise的网络，您则可能能够在特定时限内继续向其求诊。这称为持续护理。您可参阅本手册的“持续护理”部分了解更多信息。如欲了解详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

如果您需要专科医生，您的PCP会将您转诊至Blue Shield Promise网络内的专科医生处。有些专科医生不要求转诊。有关转诊的更多信息，请阅读本章后面的“转诊”。

请记住，如果您没有选择PCP，Blue Shield Promise将为您选择一位，除非您在Medi-Cal之外还有其他综合健康保险。您最了解自己的健康护理需求，所以最好由您自己进行选择。如果您同时拥有Medicare和Medi-Cal，或者如果您有其他健康护理保险，则不必从Blue Shield Promise选择PCP。

如果您希望更换您的PCP，则必须从Blue Shield Promise医疗服务提供者名录中选择PCP。请确保PCP接受新病人。如欲更换您的PCP，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

医院

如需紧急护理，请拨打**911**或前往最近的急诊室。

如果不是紧急情况且您需要住院护理，则您的PCP会决定您应前往哪间医院。您需要前往一家您的PCP使用且属于Blue Shield Promise医疗服务提供商网络的医院。医疗服务提供者名录列出了Blue Shield Promise网络内的医院。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

女性健康专科医生

您可以前往Blue Shield Promise网络内的女性健康专科医生处获取必要的承保服务，由他们为您提供女性预防性护理服务和例行护理服务。您不需要您PCP的转诊或授权就可以获取这些服务。如需帮助查找女性健康专科医生，您可以拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。您也可拨打全天候服务的Blue Shield Promise护士咨询热线1-800-609-4166 (TTY 711)。

对于计划生育服务，您的医疗服务提供者不必在Blue Shield Promise医疗服务提供者网络内。您可以选择任何Medi-Cal医疗服务提供者并前往他们那里接受这些服务，而无需转诊或预先批准（事前授权）。如需帮助查找Blue Shield Promise医疗服务提供者网络外的Medi-Cal医疗服务提供者，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。

医疗服务提供者名录

Blue Shield Promise医疗服务提供者名录列出了Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者。该网络是与Blue Shield Promise合作的医疗服务提供者团体。

Blue Shield Promise医疗服务提供者名录列出了医院、PCP、专科医生、执业护士、护士助产士、医生助理、计划生育服务提供者、行为健康疗法提供者、联邦合格健康中心（FQHC）、门诊心理健康服务提供者、管理式长期服务和支持（MLTSS）、独立生育中心（FBC）、印第安人健康护理服务提供者（IHCP）、乡村健康诊所（RHC）以及辅助医疗服务提供者，包括但不限于针灸师、听力学家、脊椎推拿师、职业治疗师、肿瘤科医生、理疗师、足病治疗师、注册营养师和语言治疗师。。

医疗服务提供者名录包含Blue Shield Promise网络内医疗服务提供者的姓名/名称、专科医生、地址、电话号码、营业时间和使用语言。其中会说明医疗服务提供者是否接受新病人，还会说明建筑物的无障碍出入设施，例如停车场、坡道、带扶手的楼梯以及带有宽门和扶手的洗手间。

如欲了解有关医生的教育、专业资格、住院医师实习完成情况、培训和专科认证的详情，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

您可在网上查看医疗服务提供者名录：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要医疗服务提供者名录的印刷版，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

您可以在Medi-Cal Rx药房名录中找到与Medi-Cal Rx合作的药房清单，网址<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以致电Medi-Cal Rx查找您附近的药房，电话1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273，然后按7，或711）。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

及时获取护理

您的网络内医疗服务提供者必须根据您的健康护理需求及时提供护理。他们至少必须在下表列出的时限内为您提供预约。

预约类型	您应该能够在以下时限内获得预约：
不需要预先批准（事前授权）的急诊护理预约	48小时
需要预先批准（事前授权）急诊护理预约	96小时
非急诊（例行）主要护理预约	10个工作日
非急诊（例行）专科医生护理预约	15个工作日
心理健康护理	
对非危及生命的紧急情况的护理	6小时
急诊护理	48小时
非急诊（例行）心理健康服务提供者（非医生和医生）初始护理预约	10个工作日
非急诊（例行）心理健康服务提供者（非医生）后续护理预约	上次预约后10个工作日
非急诊（例行）心理健康服务提供者（医生）后续护理预约	上次预约后15个工作日
诊断或治疗伤害、疾病或其他健康病况的辅助（支持）服务非急诊（例行）预约	15个工作日

其他等待时间标准	您应该能够在以下时限内获得联系：
正常营业时间内的客户服务电话等待时间	10分钟
护士咨询热线的电话等待时间	30分钟（与护士联系）



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

有时等待较长时间的预约并非问题。您的医疗服务提供者可能会给您更长的等待时间，前提是这么做不会对您的健康造成危害。必须在您的记录中注明：等待更长时间不会对您的健康有害。您可以选择等待稍晚些的预约，或致电Blue Shield Promise前往您选择的其他医疗服务提供者处就诊。您的医疗服务提供者和Blue Shield Promise将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需求，为预防服务、持续病况的后续护理或长期转诊至专科医生建议具体的时间表。

如果您在致电Blue Shield Promise或获取承保服务时需要口译服务，包括手语服务，请告诉我们。口译员服务是免费的。我们非常不鼓励让未成年人或家人担任口译员。如欲了解我们提供的口译服务的详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

如果您在Medi-Cal Rx药房需要口译服务（包括手语服务），请致电Medi-Cal Rx客户服务部，电话1-800-977-2273，每周7天，每天24小时服务。听障和语障专线用户可以拨打711，周一至周五早上8点至下午5点提供服务。

前往护理地点的时间或距离

Blue Shield Promise必须遵循关于接受护理所需交通时间或距离的标准。这些标准有助于确保您从住的地方出发后不必旅行太长距离就能获取护理。交通时间或距离标准因您所居住的县而异。

如果Blue Shield Promise无法在这些交通时间或距离标准内为您提供服务，DHCS则可能会准许名称为“替代使用标准”的另一种标准。如欲了解Blue Shield Promise针对您居住地的时间或距离标准，请访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。或致电Blue Shield Promise客户服务部1-800-605-2556 (TTY 711)。

如果您无法在Blue Shield Promise针对您所在县的交通时间或距离标准内前往该医疗服务提供者处（无论Blue Shield Promise针对您的邮政编码使用哪种替代使用标准），便会被视为距离较远。

如果您需要医疗服务提供者的护理，并且该医疗服务提供者离您的居住地点较远，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。他们可以帮助您查找离您较近的医疗服务提供者为您提供护理。如果Blue Shield Promise无法找到离您较近的医疗服务提供者为您提供护理，您可以要求Blue Shield Promise安排交通服务让您前往您的医疗服务提供者的所在地，即使离您的居住地点较远。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要查找药房服务提供者方面的帮助，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，然后按7，或711)。

预约看诊

当您需要健康护理时：

- 请致电您的PCP
- 通话时准备好您的Blue Shield Promise会员号码
- 如果办公室关门，请留言并留下您的姓名和电话号码
- 请带上您的Medi-Cal BIC卡和Blue Shield Promise会员卡赴诊
- 如有需要，请要求使用交通服务前往到您的预约地点
- 请在赴诊前申请所需的语言协助或口译服务，以便在就诊时获得相关服务
- 准时赴诊，提前几分钟到达，以便登记、填写表格，并回答您的PCP可能提出的任何问题
- 如果您无法赴诊或将迟到，请立即致电
- 请准备好您的问题和药物信息

如果您有紧急情况，请拨打**911**或前往最近的急诊室。如果您需要帮助确定您护理需求的紧急程度，并且您的PCP无法与您通话，请致电Blue Shield Promise护士咨询热线1-800-609-4166 (TTY 711)，每周7天、每天24小时（包括节假日）提供服务。

前往预约地点

如果您无法往返于您的预约地点接受承保服务，Blue Shield Promise可以帮助为您安排交通服务。根据您的情况，您可能有资格获得医疗交通服务或非医疗交通服务。这些交通服务不针对紧急情况，可能可以免费获得。

如果您遇到紧急情况，请拨打**911**。交通服务可用于与紧急护理无关的服务和预约。

要了解更多信息，请阅读本章后面的“非紧急情况下的交通福利”。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

取消和重新安排

如果您无法如期赴诊，请立刻致电您医疗服务提供者的诊所。如果您必须取消预约，大多数医疗服务提供者会要求您在预约前24小时（1个工作日）致电。如果您错过多次预约，您的医疗服务提供者可能会停止为您提供护理，您则必须寻找新的医疗服务提供者。

付款

除非您须支付长期护理的分摊费用，否则您**无需**为承保服务付费。如欲了解更多信息，请阅读第2章的“对于接受长期护理并须支付分摊费用的会员”。在大多数情况下，您将收到医疗服务提供者的账单。当您获取健康护理服务或处方药时，您必须出示您的**Blue Shield Promise**会员卡和您的**Medi-Cal BIC**卡，您的医疗服务提供者才会知道该向谁开立账单。您可能会收到福利说明（EOB）或医疗服务提供者的对账单。EOB和对账单不是账单。

如果您收到账单，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711)。如果您收到处方药的账单，请致电**Medi-Cal Rx**，电话1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，然后按7，或711)。或访问**Medi-Cal Rx**网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告知**Blue Shield Promise**您被要求支付的金额、服务日期以及收费原因。**Blue Shield Promise**将帮助您确定账单是否为承保服务。您无需向医疗服务提供者支付**Blue Shield Promise**所欠任何承保服务的任何金额。如果您从网络外医疗服务提供者处获得护理，并且没有获得**Blue Shield Promise**的预先批准（事前授权），您可能需要支付所获得的护理的费用。

您必须先获得**Blue Shield Promise**的预先批准（事前授权），才能向网络外医疗服务提供者求诊，以下情形除外：

- 您需要紧急服务，在这种情况下请拨打911或前往最近的医院
- 您需要计划生育服务，或与性传播感染检测相关的服务，在这种情况下，您无需预先批准（事前授权）即可前往任何**Medi-Cal**医疗服务提供者处就诊
- 您需要心理健康服务，在这种情况下，您无需预先批准（事前授权）即可前往网络内医疗服务提供者处，或县心理健康计划医疗服务提供者处就诊

如果您需要**Blue Shield Promise**网络中不提供但具有医疗必要性的护理，而该护理只能从网络外医疗服务提供者那里获得，只要该护理是**Medi-Cal**承保的服务，并且您已获得**Blue Shield Promise**的预先批准（事先授权），您就无需付费。如欲了解有关紧急护



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。**Blue Shield Promise**的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

理、急诊护理和敏感护理服务的更多信息，请查阅本章中相关标题下的内容。

如果您收到您认为不应支付的账单或被要求支付共付金，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。如果您支付了账单，可向Blue Shield Promise提交理赔表格。您需要以书面方式告诉Blue Shield Promise您支付了费用的用品或服务。Blue Shield Promise将审查您的理赔申请，以判定您是否能获得补偿。

如有疑问，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

如果您在退伍军人事务系统内获取服务，或在加州外获取不属于承保范围或未经授权的服务，则可能需要负责付款。

如果出现以下情况，Blue Shield Promise则不会偿还您的费用：

- 服务不属于Medi-Cal承保范围，例如美容服务
- 您尚未达到您的Medi-Cal共同分担费规定
- 您向不接受Medi-Cal的医生求诊并签署表格，说明您无论如何都希望医生为您看诊，并且您将自行支付服务费用
- 您要求退还您的Medicare D部分计划承保处方药的共付金

转诊

如果您需要专科医生为您提供护理，您的PCP或其他专科医生会为您转诊。专科医生是专注于一种健康护理服务的医疗服务提供者。为您转诊的医生将与您合作选择专科医生。为了帮助确保您可以及时向专科医生求诊，DHCS设定了会员获得预约的时限。这些时限列在本章前面的“及时获取护理”部分。您PCP的诊所能帮助您与专科医生预约看诊。

其他可能需要转诊的服务包括诊所内程序、X光检查、化验和专科医生。

您的PCP可能会给您一张表格，让您带到专科医生处。专科医生将填写表格并将其寄回给您的PCP。专科医生会一直为您提供治疗，直到他们认为您不再需要治疗为止。

如果您的健康问题需要长期特殊医疗护理，您则可能需要长期转诊。长期转诊意味着您可以向同一位专科医生求诊，而无需每次都获取转诊。

如果您在获取长期转诊时有困难，或希望索取Blue Shield Promise的转诊政策内容，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

针对以下情况，您不需要转诊：

- PCP看诊
- 妇产科（OB/GYN）看诊
- 急诊或紧急护理看诊
- 成人敏感服务，例如性侵犯护理
- 计划生育服务（如欲了解详情，请拨打1-800-942-1054联系计划生育信息和转诊服务办公室）
- HIV检测和咨询（年满12岁）
- 性传播感染服务（年满12岁）
- 初始心理健康评估
- 持续心理健康治疗

未成年人也可以在未经父母或监护人同意的情况下获得某些门诊心理健康服务、敏感服务和物质使用失调服务。如需了解更多信息，请阅读本章后面的“未成年人自主服务”以及本手册第4章的“药物使用失调治疗服务”。

《加州癌症护理公平法案》下的转诊

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。其中包括从癌症专家处获得正确的诊断和及时的治疗。如果您被诊断患有复杂癌症，新的《加州癌症护理公平法案》允许您要求您的医生转诊，以便从网络内的国家癌症研究所（NCI）指定癌症中心、NCI社区肿瘤研究计划（NCORP）附属临床试验中心或符合资格的学术癌症中心接受癌症治疗。

如果 Blue Shield Promise 没有网络内 NCI 指定癌症中心，Blue Shield Promise 将允许您要求转诊，以便从加州的这些网络外中心之一接受癌症治疗，只要网络外中心和 Blue Shield Promise 同意付款，除非您选择不同的癌症治疗服务提供者。

如果您被诊断患有癌症，请联系 Blue Shield Promise，了解您是否有资格从这些癌症中心之一获得服务。

准备好要戒烟了吗？如欲用英语来了解服务，请拨打1-800-300-8086。如需西班牙语服务，请拨打1-800-600-8191。

如欲了解详情，请前往<https://kickitca.org/>。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

预先批准（事前授权）

针对某些类型的护理，您的PCP或专科医生需要在您获取护理之前向Blue Shield Promise取得许可。这称为要求预先批准或事前授权。这意味着Blue Shield Promise必须确保护理具有医疗必要性（需求）。

如果服务在保护您的生命、让您免于病重或致残，或减轻已诊断疾病或伤害产生的剧痛方面是合理和必要的，该服务则具有医疗必要性。对于21岁以下的会员，Medi-Cal服务包括为治疗或帮助缓解身体或精神疾病或状况而提供的具有医疗必要性的服务。

即使您从Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者处接受以下服务，这些服务也始终需要预先批准（事前授权）：

- 不属于紧急情况的住院
- Blue Shield Promise服务区域外的服务（如果不是紧急或急诊护理）
- 门诊外科手术
- 护理机构（包括与医疗保健服务部亚急性护理小组签约的成人和儿科亚急性护理机构）或中级护理机构（包括发育障碍者中级护理机构（ICF/DD）、ICF/DD-创建（ICF/DD-H）、ICF/DD-护理（CF/DD-N））的长期护理或专业护理服务
- 专业治疗、成像、测试和程序
- 针对非紧急情况的医疗交通服务。
- 主要器官移植

紧急救护服务不需要预先批准（事前授权）。

Blue Shield Promise将在Blue Shield Promise获取合理需要的信息后的5个工作日内，对预先批准（事前授权）请求做出决定（批准或拒绝）。当医疗服务提供者提出预先批准（事前授权）请求并且Blue Shield Promise发现遵循标准时限可能会严重危害您的生命或健康或者获得、维持或恢复最大机能的能力时，Blue Shield Promise将在72小时内做出预先批准（事前授权）决定。这意味着Blue Shield Promise在收到预先批准（事前授权）请求后，会根据您的健康状况所需尽快给您通知，并且不迟于收到服务请求后72小时或5天内。临床或医务人员（例如医生、护士和药剂师）会审核预先批准（事前授权）请求。

Blue Shield Promise不会以任何方式影响审核人员对于拒绝或批准承保或服务的决定。如果Blue Shield Promise不批准请求，则将向您发送行动通知（NOA）函。通知函（NOA）将告诉您在不同意相关决定的情况下，如何提出上诉。

如果Blue Shield Promise需要更多信息或更多时间来审核您的请求，Blue Shield Promise将与您联系。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您永远无需为紧急护理取得预先批准（事前授权），即使于Blue Shield Promise网络外或您的服务区域外获取护理也如此。如果您怀孕，也包括分娩和生产。您不需要预先批准（事前授权）即可获取某些敏感护理服务。如欲了解有关敏感护理服务的更多信息，请阅读本章后面的“敏感护理”。

如有关于预先批准（事前授权）的疑问，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

第二诊疗意见

您可能需要关于您医疗服务提供者说明您需要的护理或关于您的诊断或治疗计划的第二意见。例如，如果您想确保诊断正确，您不确定是否需要接受处方治疗或外科手术，或者您曾尝试遵循治疗计划但却无效，您则可能需要第二诊疗意见。如果您或您的网络内医疗服务提供者提出要求，并且您从网络内医疗服务提供者处获取第二诊疗意见，Blue Shield Promise则会支付获取第二诊疗意见的相关费用。您无需Blue Shield Promise的预先批准（事前授权）即可从网络内医疗服务提供者处获取第二诊疗意见。如果您想获得第二诊疗意见，我们会将您转诊至合格网络内医疗服务提供者处。他们可以为您提供第二诊疗意见。

如欲获取第二诊疗意见并获得帮助选择医疗服务提供者，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。如果您有需要，您的网络内医疗服务提供者也可以帮助您获得转诊，以获取第二诊疗意见。

如果Blue Shield Promise网络中没有能为您提供第二诊疗意见的医疗服务提供者，Blue Shield Promise则将支付从网络外医疗服务提供者处获取第二诊疗意见的费用。Blue Shield Promise会在5个工作日内告诉您您选择为您提供第二意见的医疗服务提供者是否获得批准。如果您患有慢性、严重或重大疾病，或您的健康面临直接和严重的威胁，包括但不限于丧命、失去肢体或主要身体部位或丧失身体功能，Blue Shield Promise则将在72小时内以书面形式告诉您结果。

如果Blue Shield Promise拒绝您获取第二诊疗意见的请求，您则可以提出申诉。如欲了解有关申诉的更多信息，请参阅本手册第6章的“投诉”。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

敏感护理

未成年人自主服务

如果您未满18岁，则可以在未经父母或监护人许可的情况下获取某些服务。这些服务称为未成年人自主服务。

您可以在未经父母或监护人许可的情况下获取这些服务：

- 针对强奸和其他性侵的服务
- 妊娠测试和咨询
- 避孕服务，例如节育（不包括绝育）
- 堕胎服务

如果您年满12岁或以上，在未经父母或监护人许可的情况下可以获取这些服务：

- 根据您的成熟程度和参与自身健康护理的能力提供的门诊心理健康服务和咨询或住院庇护所服务
- HIV/AIDS咨询、预防、检测和治疗
- 性传播感染的预防、检测和治疗，包括梅毒、淋病、衣原体和疱疹等性传播疾病
- 针对药物和酒精滥用的药物使用失调治疗，包括筛查、评估、干预和转诊服务
 - 如需了解更多信息，请阅读本手册第4章的“物质使用障碍治疗服务”。

对于妊娠检测、避孕服务或性传播感染服务，医疗服务提供者或诊所不必属于Blue Shield Promise网络。您可以选择任何Medi-Cal医疗服务提供者并前往他们那里接受这些服务，而无需转诊或预先批准（事前授权）。由网络外医疗服务提供者提供，但与敏感护理无关的服务可能不属于承保范围。如欲查找Blue Shield Promise Medi-Cal网络外的Medi-Cal医疗服务提供者，或申请获得交通帮助前往医疗服务提供者处，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

如需了解与避孕服务相关的更多信息，请参阅本手册第4章的“预防和保健服务以及慢性疾病管理”。

对于门诊心理健康服务的未成年人自主服务，您无需转介，也无需预先批准（事前授权）即可前往网络内或网络外医疗服务提供者处就诊。您的PCP不必为您转诊，您也不需要从Blue Shield Promise获得预先批准（事前授权）即可获取承保的未成年人自主服务。

Blue Shield Promise不承保作为专科心理健康服务的未成年人自主服务。您所在县的县心理健康计划承保专科心理健康服务的未成年人自主服务。如需获取专科心理健康服务，您可以每周7天、每天24小时随时致电您所在县的心理健康计划或Blue Shield Promise行为健康组织。如欲在线查找所有县政府的免费电话号码，请访问：

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



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

未成年人可以致电全天候服务的Blue Shield Promise护士咨询热线，与代表私下讨论其健康顾虑，电话1-800-609-4166 (TTY 711)。

如果您能够依法同意自己接受护理而无需父母或监护人的同意，则未经您书面许可，Blue Shield Promise不会向您的Blue Shield Promise计划投保人或主要投保人或任何Blue Shield Promise参保人提供有关您的敏感护理服务的信息。您也可以要求以某种形式或格式（如果有）获取有关您医疗服务的私人信息，并将其发送至另一地点。如欲了解如何请求敏感服务相关保密通信的更多信息，请阅读本手册第7章的“隐私惯例通知”。

成人敏感护理服务

身为成人（年满18岁），您不必从您的PCP处获取某些敏感或私人护理。您可以针对以下类型的护理选择任何医生或诊所：

- 21岁及以上的成年人生育计划和节育，包括绝育手术
- 妊娠测试和咨询以及其他与怀孕相关的服务
- HIV/AIDS预防和测试
- 性传播感染的预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊堕胎服务

对于敏感护理，医生或诊所不必在Blue Shield Promise网络内。您可以选择前往任何Medi-Cal医疗服务提供者处获取这些服务，而无需转诊或Blue Shield Promise的预先批准（事前授权）。如果您从网络外医疗服务提供者处获得的护理并非此处所列的敏感护理，您可能需要支付费用。

如果您需要帮助寻找提供这些服务的医生或诊所，或需要帮助获取这些服务（包括交通服务），请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。或拨打全天候服务的Blue Shield Promise护士咨询热线1-800-609-4166 (TTY 711)。

未经您书面许可，Blue Shield Promise不会向您的Blue Shield Promise计划投保人或主要投保人或任何Blue Shield Promise参保人提供有关您的敏感护理服务的信息。您可以要求以某种形式或格式（如果有）获取有关您医疗服务的私人信息，并将其发送至另一地点。如欲了解如何请求敏感服务相关保密通信的更多信息，请阅读本手册第7章的“隐私惯例通知”。

道德层面的反对

部分医疗服务提供者在道德层面反对提供部分承保服务。这意味着如果他们基于道德因素不同意提供部分服务，则有权不提供服务。您仍然可以从其他医疗服务提供者处获得这些服务。如果您的医疗服务提供者在道德层面反对提供服务，他们则会帮助您查找能够为您提供所需服务的其他医疗服务提供者。Blue Shield Promise也可以帮助您查找医疗服



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

务提供者。

部分医院和医疗服务提供者不提供下列一项或多项服务，即使这些服务属于Medi-Cal承保范围：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急避孕药
- 绝育手术，包括在分娩和生产时进行的输卵管结扎手术
- 不孕症治疗
- 人工流产（堕胎）

为确保您选择的医疗服务提供者能够提供您和家人需要的护理，请致电您想选择的医生、医疗团体、独立执业协会或诊所。询问医疗服务提供者是否可以并将提供您需要的服务。或致电Blue Shield Promise，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

您可以获得这些服务。Blue Shield Promise将确保您和您的家人可以使用为您提供所需护理的医疗服务提供者（医生、医院和诊所）。如果您有任何疑问或需要查找医疗服务提供者方面的帮助，请致电Blue Shield Promise，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

急诊护理

急诊护理不适用于紧急或危及生命的情况，而是因您突然患病、受伤或既有疾病出现并发症，为了防止对您的健康造成严重损害而提供的服务。大多数急诊护理预约不需要预先批准（事前授权）。如果您请求急诊护理预约，您将在48小时内获得预约。如果您需要的急诊护理服务需要预先批准（事前授权），您将在提出请求后96小时内获得预约。

如需急诊护理，请致电您的PCP。如果您联系不上您的PCP，请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。或者，您每周7天，每天24小时（包括节假日）均可致电护士咨询热线1-800-609-4166 (TTY 711)，了解最适合您的护理水平。

如果您需要区域外急诊护理，请前往最近的急诊护理设施。

急诊护理需求可能是：

- 感冒
- 咽喉痛
- 发烧
- 耳痛
- 肌肉扭伤
- 产妇服务



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在Blue Shield Promise的服务区域并需要急诊护理，您必须从网络内医疗服务提供者处获得急诊护理服务。您不需要预先批准（事前授权）即可从Blue Shield Promise服务区域内的网络内医疗服务提供者处获取急诊护理。

如果您在Blue Shield Promise服务区域之外，但在美国境内，您不需要预先批准（事前授权）即可在服务区域外获取急诊护理。请前往最近的急诊护理设施。

Medi-Cal不承保美国境外的急诊护理服务。如果您正在美国境外旅行且需要急诊护理，您的护理不会被承保。

如果您需要心理健康急诊护理，请致电您所在县的心理健康计划或客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。您可以每周7天、每天24小时随时致电您所在县的心理健康计划或Blue Shield Promise行为健康组织。如欲在线查找所有县政府的免费电话号码，请访问：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在进行承保的急诊护理就诊时当场获取药物，Blue Shield Promise会承保这些药物。如果您的急诊护理服务提供者为您开立需要带到药房的处方，Medi-Cal Rx会决定其是否属于承保范围。如欲了解有关Medi-Cal Rx的更多信息，请阅读本手册第4章的“其他Medi-Cal计划和服务”中的“Medi-Cal Rx承保的处方药”。

紧急护理

如需紧急护理，请拨打**911**或前往最近的急诊室（ER）。如是紧急护理，您不需要Blue Shield Promise预先批准（事前授权）。

在美国境内，包括任何美国领土，您有权使用任何医院或其他场所接受紧急护理。

如果您在美国境外，只有需要在加拿大和墨西哥住院治疗的紧急护理才属于承保范围。在其他国家接受的紧急护理和其他护理不属于承保范围。

紧急护理是对危及生命的病况进行的护理。这类护理是针对具有一般健康和医学知识的谨慎（合理）外行（非医疗保健专业人员）可能预期的疾病或伤害，若不立即获得护理，您的健康（或您未出生婴儿的健康）将处于严重危险之中。这包括冒着对您的身体功能、身体器官或身体部位造成严重伤害的风险。这些例子包括但不限于：

- 临产
- 骨折
- 剧烈疼痛



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 药物过量
- 晕倒
- 严重出血
- 精神病紧急情况，例如严重的抑郁或轻生念头

不要前往急诊室（ER）接受例行护理或并非立即需要的护理。您应从您的PCP处接受例行护理，因为PCP最了解您的情况。在前往ER前，您不需获得您PCP或Blue Shield Promise的批准。但是，如果您不清楚您的医疗病况是否为紧急情况，请致电您的PCP。您也可拨打全天候服务的Blue Shield Promise护士咨询热线1-800-609-4166 (TTY 711)。

如果您在Blue Shield Promise服务区域之外需要紧急护理，请前往最近的急诊室（ER），即便该急诊室不在Blue Shield Promise网络内。如果您前往ER，请要求他们致电Blue Shield Promise。您或您住院的医院应于您获取紧急护理后24小时内致电Blue Shield Promise。如果您正在美国境外（不包括加拿大或墨西哥）旅行，并且需要紧急护理，Blue Shield Promise不会承保您的护理。

如果您需要紧急交通服务，请致电**911**。

如果您于紧急护理后（稳定后护理）需要网络外医院的护理，医院应致电Blue Shield Promise。

如果您或您认识的人处于危机之中，请联系988自杀与危机生命热线：请向988致电或发送短信，或在线聊天，网址为988lifeline.org/chat。988自杀和危机帮助热线为处于危机中的任何人提供免费和保密的支持。帮助对象包括处于情绪困扰的人，以及需要自杀、心理健康和/或药物使用危机方面支持的人。

请谨记：除非您有理由相信自己有医疗紧急情况，否则请不要拨打**911**。只在紧急情况下才获取紧急护理，而不要将紧急护理用于例行护理或小病（如感冒或喉咙痛）。如果是紧急情况，请拨打**911**或前往最近的ER。

Blue Shield Promise护士咨询热线全年每天24小时为您提供免费的医疗信息和建议。致电**1-800-609-4166 (TTY 711)**。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

护士咨询热线

Blue Shield Promise 护士咨询热线全年每天24小时为您提供免费的医疗信息和建议。致电1-800-609-4166 (TTY 711)，以：

- 与护士交谈，护士会回答医疗问题，提供护理建议，并帮助您决定是否应该立即去看医疗服务提供者
- 获得有关糖尿病或哮喘等医疗病况的帮助，包括建议您的病况可能适合看哪种医疗服务提供者

护士咨询热线**无法**帮助您安排诊所预约或药物续配。如果您在这些方面需要帮助，请致电您医疗服务提供者的诊所。

您的护士咨询热线号码列在您的健康计划会员卡上。护士咨询热线包括口译服务。

预先医疗保健指示

预先医疗保健指示或预先指示是法律文件。您可以在该表格上列出您以后无法说话或做出决定时，希望获取的健康护理。您还可以列出您**不希望**获取的健康护理。您可以指定某人（如配偶）在您不能自己做出健康护理决定时为您做出决定。

您可以在药房、医院、律师事务所和医生诊所索取预先指示表格。您可能需要支付表格费用。您也可以在线查找并下载免费表格，网址为 <https://oag.ca.gov/system/files/media/ProbateCodeAdvanceHealthCareDirectiveForm-fillable.pdf>。您可以让您的家人、PCP或您信任的人帮助您填写表格。

您有权将您的预先指示加入您的医疗记录中保管。您有权随时更改或取消您的预先指示。

您有权了解预先指示法律的变更。Blue Shield Promise将在相关州法变更后的90天内告知您相关变更。

如欲了解详情，您可以致电客户服务部，电话1-800-605-2556。

器官和组织捐献

您可以成为器官或组织捐献者，拯救他人生命。如果您的年龄介于15至18岁之间，您可以在有父母或监护人书面同意的情况下成为捐献者。您可以随时改变是否愿意捐献器官的决定。如果您想了解有关器官或组织捐献的详情，请咨询您的PCP。您也可以访问美国卫生和公共服务部网站www.organdonor.gov。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

4. 福利与服务

您的健康计划承保哪些福利和服务

本章介绍Blue Shield Promise承保的福利和服务。只要具有医疗必要性且由Blue Shield Promise网络内医疗服务提供者提供，您的承保服务都是免费的。如果相关护理属于网络外护理（某些敏感服务和紧急护理除外），您则必须要求Blue Shield Promise进行预先批准（事前授权）。您的健康计划可能承保网络外医疗服务提供者提供的具有医疗必要性的服务，但您必须为此向Blue Shield Promise寻求预先批准（事前授权）。

如果服务在保护您的生命、让您免于病重或致残，或减轻已诊断疾病或伤害产生的剧痛方面是合理和必要的，该服务则具有医疗必要性。对于21岁以下的会员，Medi-Cal服务包括为治疗或帮助缓解身体或精神疾病或状况而具有医疗必要性的护理。如需关于您承保服务的更多信息，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

21岁以下的会员可获取额外的福利和服务。如欲了解更多信息，请参阅本手册第5章“儿童与青少年保健护理”。

下面列出了Blue Shield Promise提供的部分基本健康福利和服务。带有星号（*）的福利和服务需要预先批准（事前授权）。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- PCP看诊
- 变性服务*
- 产妇和新生儿护理
- 肠内和肠外营养*
- 成人免疫接种（注射）
- 创建服务及设备*
- 导乐服务
- 儿科服务
- 二元服务
- 肺部康复
- 妇女健康服务
- 姑息护理*
- 过敏测试和注射
- 化疗和放疗
- 化验和放射科*
- 急性（短期治疗）居家健康疗法和服务
- 急诊护理
- 急诊室就诊
- 脊椎推拿服务*
- 计划生育服务（您可以向非签约医疗服务提供者求诊）
- 矫形器/假肢*
- 居家健康护理*
- 康复服务及设备*
- 快速全基因组测序*
- 麻醉师服务
- 门诊心理健康服务
- 门诊医院服务*
- 耐用医疗器材（Durable medical equipment, DME）*
- 认知健康评估
- 善终护理*
- 社区健康工作者服务
- 生物标志物检测*
- 视觉服务*
- 听觉科*
- 透析/血液透析服务
- 外科手术*
- 外科手术服务*
- 物理治疗*
- 哮喘预防
- 心脏康复
- 行为健康治疗*
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/初级保健提供者（PCP）在医疗诊所执行，或非牙科医疗服务提供者实施的牙科全身麻醉/深度镇静）*
- 言语治疗*
- 远程医疗/远程保健
- 造口和泌尿科用品
- 长期居家健康疗法和服务*
- 针对紧急情况的救护服务
- 针灸*
- 职能治疗*
- 中级护理机构服务
- 主要器官移植*
- 助听器*
- 住院医疗和外科护理*
- 专科医生看诊
- 专业护理服务，包括亚急性服务*
- 足科服务*

承保服务的定义和描述列于本手册第8章“需要了解的重要数字和词汇”中。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果服务在保护您的生命、让您免于病重或致残，或减轻已诊断疾病或伤害产生的剧痛方面是合理和必要的，该服务则具有医疗必要性。

具有医疗必要性的服务包括与年龄相适应的生长和发育，或获得、维持或恢复机能能力所必需的服务。

对于21岁以下的会员，如果需要根据儿童与青少年**Medi-Cal**（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗（**EPSDT**））福利规定来纠正或改善缺陷以及身体或心理疾病或病况，则属于具有医疗必要性的服务。这包括治疗或帮助缓解身体或心理疾病或病况，或维持会员的病况以防止其恶化所需的护理。

具有医疗必要性的服务不包括：

- 未经测试或仍在测试的治疗方法
- 不被普遍接受为有效的服务或项目
- 正常疗程和时长之外的服务，或没有临床指南的服务
- 为看护或医疗服务提供者提供便利的服务

Blue Shield Promise会与其他计划协调，确保您获得所有具有医疗必要性的服务，即使这些服务由其他计划（而非**Blue Shield Promise**）承保也不例外。

具有医疗必要性的服务包括用于下列目的之合理且必要的承保服务：

- 保护生命；
- 预防重大疾病或重大残疾；
- 减轻剧烈疼痛；
- 实现与年龄相适应的生长发育；或
- 获得、维持和恢复机能能力

对于21岁以下的会员，具有医疗必要性的服务包括上述所有承保服务，以及任何其他必要的健康护理、筛查、免疫接种、诊断服务、治疗，以及纠正或改善缺陷以及身心疾病和状况的其他措施，如儿童与青少年**Medi-Cal**福利规定。该福利称为联邦法律规定的早期和定期筛查、诊断和治疗（**Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT**）福利。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

儿童与青少年Medi-Cal为低收入家庭的婴儿、儿童以及21岁以下的青少年提供广泛的预防、诊断和治疗服务。儿童与青少年Medi-Cal承保的服务超过为成人提供的福利。它旨在确保儿童得到早期检测和护理，以预防或诊断并治疗健康问题。儿童与青少年Medi-Cal的目标是确保每个儿童在有需要时获得所需的健康护理，即在适当的时间、适当的地点为适当的儿童提供适当的护理。

Blue Shield Promise会与其他计划协调，确保您获得所有具有医疗必要性的服务，即使这些服务由其他计划（而非Blue Shield Promise）承保也不例外。请参阅本章后面的“其他Medi-Cal计划和服务”。

Blue Shield Promise承保的Medi-Cal福利

门诊服务

成人免疫接种（注射）

如果免疫接种（注射）属于预防性服务，则您无需预先批准（事前授权）即可从网络内医疗服务提供者处接受成人免疫接种（注射）。Blue Shield Promise承保由疾病控制与预防中心（CDC）免疫实践咨询委员会（ACIP）建议作为预防性服务的免疫接种（注射），包括您旅行时需要的疫苗接种（注射）。

您也可以通过Medi-Cal Rx在药房获得部分成人免疫接种（注射）服务。如欲了解关于Medi-Cal Rx的更多信息，请阅读本章后面的“其他Medi-Cal计划和服务”。

导乐服务

Blue Shield Promise承保由网络内导乐提供者在会员怀孕期间、分娩和生产期间（包括死产、流产和堕胎）以及会员妊娠结束后一年内提供的导乐服务。Medi-Cal并非为所有导乐服务均提供承保。

导乐提供者是助产士，他们在分娩前、分娩过程中和分娩后为孕妇和产后提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持，包括死产、流产和堕胎期间的支持。

作为一项预防性福利，导乐服务需要医生或其他持照执业人员在其执业范围内开具的书面建议。DHCS发布了一项针对导乐服务的长期建议，以满足对初步建议的要求。导乐服务的初步建议包括以下授权：



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 一次首次看诊
- 额外增加8次产前和产后检查
- 在分娩和生产（包括导致死产的分娩和生产）、堕胎或流产期间提供支持
- 妊娠结束后最多两次延长的3小时产后检查

会员最多可额外接受九次产后检查，并获得医生或其他持照执业人员的额外书面建议。

如果没有网络内导乐提供者，Blue Shield Promise必须为会员进行协调，以获得网络外导乐服务。

二元服务

Blue Shield Promise为会员及其照顾者承保具有医疗必要性的二元行为健康（DBH）护理服务。二元是指儿童及其父母或照顾者。二元护理同时为儿童及其父母或照顾者提供服务。它以家庭幸福为目标，促进健康的儿童发育和心理健康。

二元护理服务包括：

- DBH健康儿童看诊
- 二元综合社区支持服务
- 二元心理教育服务
- 二元父母或照顾者服务
- 二元家庭培训，以及
- 儿童发育和产妇心理健康服务咨询

过敏护理

Blue Shield Promise承保过敏测试和治疗，包括过敏脱敏、减敏或免疫疗法。

脊椎推拿服务

Blue Shield Promise承保脊椎推拿服务，仅限于通过徒手操作治疗脊柱的情况。脊椎推拿服务仅限于每月最多两次服务。次数限制不适用于21岁以下儿童。Blue Shield Promise可能会根据医疗必要性预先批准其他服务。

以下会员有资格获得脊椎推拿服务：

- 21岁以下的儿童
- 孕妇，直至妊娠结束后第60天所在月份的月末
- 在专业护理机构、中级护理机构或亚急性护理机构中住院的会员



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 在Blue Shield Promise网络内的县医院门诊部、门诊诊所、联邦合格健康中心（FQHC）或乡村健康诊所（RHC）接受服务的所有会员。并非所有FQHC、RHC或县医院都提供门诊脊椎推拿服务。

麻醉师服务

Blue Shield Promise承保您在接受门诊护理时具有医疗必要性的麻醉服务。这可能包括由或许需要预先批准（事先授权）的麻醉师所提供的牙科手术麻醉。

门诊外科手术

Blue Shield Promise承保门诊外科手术程序。对于某些程序，您需要在获取这些服务之前获得预先批准（事前授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被认为是选择性的程序。您必须获得预先批准（事前授权）。

认知健康评估

Blue Shield Promise承诺为65岁或65岁以上的会员提供一年一次的认知健康评估，这些会员没有资格在医疗保险计划的年度健康检查中接受类似的评估。认知健康评估会查找阿尔茨海默病或痴呆的迹象。

社区健康工作者服务

Blue Shield Promise会在医生或其他持照执业人员建议的情况下为个人承保社区健康工作者（CHW）服务，以预防疾病、残疾和其他健康病况或其发展情况；延长寿命；促进身体和心理健康及效能。CHW服务没有服务地点限制，会员可以在急诊科等场所获得服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或宣传，包括控制和预防慢性或传染病；行为、围产期和口腔健康状况；以及伤害预防
- 健康促进和辅导，包括目标设定以及制定应对疾病预防和管理的行动计划
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，帮助获得医疗保健和社区资源
- 筛查和评估服务，其会帮助会员联系获得服务以改善其健康。

由持照执业人员确定符合以下任何情况的会员可获取CHW暴力预防服务：

- 该会员因社区暴力受到暴力伤害。
- 该会员极有可能因社区暴力而遭受暴力伤害。
- 该会员长期遭受社区暴力。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

CHW暴力预防服务专门针对社区暴力（例如帮派暴力）。可通过其他途径为会员提供针对人际/家庭暴力的服务，并针对这些需求提供特定的培训/经验。

透析和血液透析服务

Blue Shield Promise承保透析治疗。如果您的医生提交请求，并且Blue Shield Promise批准请求，Blue Shield Promise也承保血液透析（慢性透析）服务。

Medi-Cal承保不包括：

- 舒适性、便利性或豪华器材、用品和功能
- 非医疗物品，例如发电机或配件，以使居家透析设备便于旅行携带

医者服务

Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的医者服务。

治疗疗法

Blue Shield Promise承保不同的治疗疗法，包括：

- 化疗
- 放疗

足科（足部）服务

Blue Shield Promise承保对于足部的诊断，以及足部的医疗治疗、外科手术治疗、器械治疗、徒手治疗和电疗具有医疗必要性的足科服务。这包括脚踝治疗以及与足部相关的肌腱治疗。它还包括控制足部机能的腿部肌肉和肌腱非外科手术治疗。

产妇和新生儿护理

Blue Shield Promise承保以下产妇和新生儿护理服务：

- 产妇心理健康服务
- 产前护理
- 持照助产士（Licensed Midwife, LM）
- 导乐服务
- 分娩和产后护理
- 分娩中心服务
- 护理协调
- 母乳喂养教育和辅助



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 妊娠相关健康教育
- 社会和心理健康评估与转诊
- 胎儿遗传性疾病的诊断和咨询
- 维生素和矿物质补充剂
- 吸奶器和用品
- 新生儿护理
- 营养教育
- 注册护士助产士（Certified Nurse Midwife, CNM）
- 咨询

远程医疗服务

远程医疗使您无需与医疗服务提供者处于同一实体位置即可获取服务。远程医疗可能需要通过电话、视频或以其他方式与您的医疗服务提供者进行实时对话。也可能需要您与您的医疗服务提供者分享信息，而无需进行实时对话。您可以通过远程医疗获取许多服务。

远程医疗可能不适用于所有承保服务。您可以联系您的医疗服务提供者，了解您可以通过远程医疗获取哪些服务。您和您的医疗服务提供者必须同意，使用远程医疗获取服务适合您的情况。您有权获得面对面的服务。即使您的医疗服务提供者认为远程医疗适合您的情况，您也不必使用远程医疗。

心理健康服务

门诊心理健康服务

Blue Shield Promise涵盖初步心理健康评估，无需预先批准（事先授权）。您无需转诊，即可随时从Blue Shield Promise网络中的持照心理健康服务提供者处获取心理健康评估。

您的PCP或心理健康服务提供者可能会将您转诊至Blue Shield Promise网络内的专科医生处接受更多心理健康筛查，以确定您所需的护理水平。如果您的心理健康筛查结果发现您处于轻度或中度困扰，或者精神、情绪或行为功能受损，Blue Shield Promise则可为您提供心理健康服务。Blue Shield Promise承保心理健康服务，例如：

- 个人和团体心理健康评估和治疗（心理治疗）
- 当有临床指征时评估心理健康状况的心理测试
- 针对认知能力发展的行为健康治疗，从而：改善注意力和记忆力；提高解决解决问题的能力；学习新技能；进行沟通；增加积极行为；并降低挑战性行为



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 门诊化验服务
- Medi-Cal Rx合同药物清单尚未承保的门诊药物
(<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 至少涉及2名家庭成员的家庭疗法。家庭疗法的例子包括但不限于：
 - 亲子心理疗法（0至5岁）
 - 亲子互动疗法（2至12岁）
 - 认知行为夫妇疗法（成人）

如需帮助查找由Blue Shield Promise 提供的心理健康服务的详情，请拨打1-800-855-765-9701 (TTY 711)。

如果您所需的心理健康障碍治疗不在Blue Shield Promise网络内提供，或者您的PCP或心理健康服务提供者无法在上述“及时获取护理”部分所列的时间内提供您所需的护理，Blue Shield Promise则会承保并帮助您获取网络外服务。

如果您的心理健康筛查显示您的损伤程度可能较高，需要专科心理健康服务（SMHS），您的PCP或心理健康服务提供者可以将您转诊至县心理健康计划以获取您所需的护理。Blue Shield Promise将帮助您与县心理健康计划医疗服务提供者协调第一次预约，为您选择适当的护理。如欲了解更多信息，请阅读本手册第4章“专科心理健康服务”中的“其他Medi-Cal计划和服务”。

紧急护理服务

治疗医疗紧急情况所需的住院和门诊服务

Blue Shield Promise承保为了治疗在美国（包括波多黎各、美属维尔京群岛等领土）发生的医疗紧急情况所需的所有服务。Blue Shield Promise还承保需要在加拿大或墨西哥住院的紧急护理。

医疗紧急情况是产生剧烈疼痛或导致严重受伤的医疗病况。病况非常严重，如果没有立即得到医疗护理，审慎（合理）非专业人士（非医疗保健专业人员）可预见其导致以下任何情况：

- 对您的健康造成严重风险
- 严重损害身体机能
- 任何身体器官或部位出现严重功能障碍
- 对于临产孕妇存在严重风险，意味着在下列任何一种情况发生时进行分娩：
 - 在分娩前没有足够的时间将您安全地转移到另一家医院
 - 转移可能对您或您未出生的孩子的健康或安全构成威胁



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果医院急诊室医疗服务提供者因为治疗而为您提供最多72小时的门诊处方药供应，作为您承保紧急服务的一部分，Blue Shield Promise将承保该处方药。如果医院急诊室医疗服务提供者为您开立处方，而您必须将其带到门诊药房配药，Medi-Cal Rx则将承保该处方。

如果您在旅行时需要门诊药房紧急提供药物供应，Medi-Cal Rx将负责承保该药物，而不是由Blue Shield Promise承保。如果药房在为您提供紧急药物供应方面需要帮助，请让药房拨打1-800-977-2273联系Medi-Cal Rx。

紧急情况交通服务

Blue Shield Promise承保救护服务，帮助您在发生紧急情况时前往最近的护理场所。这意味着您的病情非常严重，以至于通过其他方式到达护理场所可能会危害您的健康或生命。美国境外获取的所有服务均不属于承保范围，除非是您必需在加拿大或墨西哥的医院中接受的紧急护理。如果您在加拿大或墨西哥接受紧急救护服务，并且在该护理期间没有住院，Blue Shield Promise不会承保您的救护服务。

善终和姑息护理

Blue Shield Promise承保儿童和成人的临终关怀和姑息护理，帮助减少身体、情感、社会和精神上的不适。年满21岁的成人无法同时接受临终关怀和治疗（恢复）护理服务。

善终护理

善终护理是为身患终末期疾病的会员所提供的福利。临终关怀规定只能向预期寿命为六个月或更短时间的会员提供。这种干预措施主要专注于疼痛和症状管理，而不是延长寿命。

善终护理包括：

- 护理服务
- 物理、职能或言语服务
- 医疗社会服务
- 居家健康助手和家事服务
- 医疗用品和器具
- 部分药物和生物服务（有些可以通过Medi-Cal Rx获得）
- 咨询服务
- 在危机期间24小时不间断地提供持续护理服务，及让身患终末期疾病的会员能继续住在家里而必要的持续护理服务



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构中，每次最多获得连续五天的住院暂息护理
 - 在医院、专业护理机构或临终关怀机构中，获得短期疼痛控制或症状管理住院护理
- 除非网络内不提供具有医疗必要性的服务，否则Blue Shield Promise可能要求您从网络内医疗服务提供者处获得临终关怀。

姑息护理

姑息护理是以患者和家庭为中心的护理，通过预期、预防和治疗病痛来改善生活质量。姑息护理不限于只能向预期寿命为六个月或更短时间的会员提供。可以在提供治疗护理的同时提供姑息护理。

姑息护理包括：

- 预先护理规划
- 姑息护理评估和咨询
- 护理计划，其中包括所有授权的姑息和治疗护理
- 姑息护理团队包括但不限于：
 - 医学或骨病医生
 - 医生助理
 - 注册护士
 - 持照职业护士或执业护士
 - 社会工作者
 - 牧师
- 护理协调
- 疼痛和症状管理
- 心理健康和医疗社会服务

年满21岁的成人不能同时接受姑息（治疗）护理和临终关怀。如果您正在接受姑息护理并有资格获得临终关怀，可随时要求将姑息护理改为临终关怀。

住院

麻醉师服务

Blue Shield Promise承保在承保住院期间提供的具有医疗必要性的麻醉师服务。麻醉师是专门为病人提供麻醉的医疗服务提供者。麻醉是在某些医疗或牙科程序中使用的一种药物。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

住院医院服务

当您入院时，Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的住院医院护理。

快速全基因组测序

快速全基因组测序（RWGS）是一项承保福利，适用于在重症监护室接受住院医院服务的1岁或以下Medi-Cal会员。它包括个体测序、父母（一方或双方）及其婴儿的三重测序以及超快速测序。

RWGS是一种及时诊断病情的新方法，可对1岁或以下儿童的重症监护室（ICU）护理产生积极影响。如果您的孩子有资格获得加州儿童服务（CCS）计划，CCS可以承保住院期间和RWGS费用。

外科手术服务

Blue Shield Promise承保在医院中进行的具有医疗必要性的外科手术。

延长产后承保

Blue Shield Promise承保妊娠结束后长达12个月的全范围产后护理，而不考虑公民资格、移民身份、收入变动或妊娠结束方式。

康复与创建（治疗）服务和设备

这项福利包括的服务和设备可帮助受伤、残障或有慢性病况的患者获取或恢复心理和身体技能。

如果满足以下所有要求，Blue Shield Promise承保本节所述的康复与创建服务：

- 这些服务具有医疗必要性
- 这些服务旨在解决健康状况
- 这些服务旨在帮助您保持、学习或提高日常生活技能和机能
- 您在网络内机构获得服务，除非网络内医生认为您在他处获得服务具有医疗必要性，或者没有可治疗您的健康状况的网络内机构

Blue Shield Promise承保以下康复/创建服务：

肠内和肠外营养

当某医疗病况导致您无法正常进食时，可使用这些方法将营养递送给身体。肠内营养配方和肠外营养产品在具有医疗必要性时可通过Medi-Cal Rx承保。Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的肠内和肠外泵和导管。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

肺部康复

Blue Shield Promise承保具有医疗必要性并由医生开立处方的肺部康复。

家庭健康服务

Blue Shield Promise承保由医生、医生助理、执业护士或临床护理专家开立处方且具有医疗必要性的居家健康服务。

家庭健康服务仅限于Medi-Cal承保的服务，包括：

- 兼职专业护理
- 兼职居家健康助手
- 专业物理、职能和语言疗法
- 医疗社会服务
- 医疗用品

矫形器/假肢

Blue Shield Promise承保由医生、足科医生、牙医或非医生身份医疗服务提供者开立处方且具有医疗必要性的矫形器及假肢装置和服务。这包括植入的助听装置、乳房义体/乳房切除术胸罩、压缩烧伤服装，以及恢复身体功能、替换身体部位或者支撑身体虚弱或变形部位的假肢。

耐用医疗器材 (DME)

Blue Shield Promise承保由医生、医生助理、执业护士和临床护理专家开立处方之DME用品、器材和其他服务的购买或租赁。开立处方的DME物品如在保持日常生活活动必不可少的身体机能或预防重大身体残障方面具有医疗必要性，则属于承保范围。

Blue Shield Promise通常不承保以下物品：

- 舒适、便利或豪华器材、功能和用品，本章前面的“产妇和新生儿护理”部分“吸奶器和用品”所述的零售级吸乳器除外
- 并非旨在用于维持正常日常生活活动的物品，例如运动器材（包括旨在为娱乐或体育活动提供更多支持的设备）
- 卫生器材，对21岁以下会员具有医疗必要性的情况除外
- 非医疗物品，例如桑拿浴室或电梯
- 对您的房屋或汽车进行的改造
- 用于测试血液或其他身体物质的设备（糖尿病血糖监测仪、连续血糖监测仪、试纸和刺血针由Medi-Cal Rx承保）



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 心脏或肺部电子监测器，婴儿呼吸暂停监测器除外
- 由于丢失、被盗或误用而对设备进行的修理或更换，对21岁以下的会员具有医疗必要性的情况除外
- 其他通常并非主要用于医疗保健的物品

在某些情况下，当您的医生提交预先批准（事前授权）请求时，这些物品可能获得批准。

听觉（听力）

Blue Shield Promise承保听觉服务。门诊听觉服务每月仅限两次（次数限制不适用于21岁以下儿童）。Blue Shield Promise可能会在具有医疗必要性的情况下预先批准（事前授权）增加服务次数。

物理治疗

Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的物理疗法服务，包括物理疗法评估、治疗规划、治疗、指导、咨询服务和外用药物的敷贴。

心脏康复

Blue Shield Promise承保住院和门诊心脏康复服务。

行为健康治疗

Blue Shield Promise通过儿童与青少年Medi-Cal福利为21岁以下的会员提供行为健康治疗（BHT）服务。BHT包括服务和治疗计划，例如应用行为分析和循证行为干预计划，这些计划旨在于最大可行范围内发展或恢复21岁以下会员的机能。

BHT服务通过下面两种方式来教授技能：利用行为观察和强化方法，或通过提示来逐步教授目标行为。BHT服务基于可靠实证，而非实验性的服务。举例来说，BHT服务包括行为干预、认知行为干预配套、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT服务必须具有医疗必要性，由持照医生或心理学家开立处方，由Blue Shield Promise批准，并以遵循获批准治疗计划的方式提供。

医疗用品、器材和器具

Blue Shield Promise承保由医生助理、执业护士和临床护理专家开立处方的医疗用品。部分医疗用品通过Medi-Cal Rx（属于按服务收费（FFS）的Medi-Cal）承保，而非通过Blue Shield Promise承保。当Medi-Cal Rx承保用品时，提供者将向Medi-Cal开立账单。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal不承保：

- 常见家居物品，包括但不限于：
 - 胶带（所有类型）
 - 外用酒精
 - 化妆品
 - 棉球和棉签
 - 爽身粉
 - 纸巾
 - 金缕梅
- 常见家居药品和物品，包括但不限于：
 - 凡士林
 - 干性皮肤油和乳液
 - 滑石和滑石组合产品
 - 过氧化氢等氧化剂
 - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸的外用制剂，以及水杨酸软膏、水杨酸乳膏、软膏或液剂，以及氧化锌膏剂
- 其他通常并非主要用于医疗保健并且经常主要由没有明确医疗需求的人所使用的物品

语言疗法

Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的言语治疗。语言疗法服务仅限每月2次服务。次数限制不适用于21岁以下儿童。**Blue Shield Promise**可能会在具有医疗必要性的情况下预先批准（事前授权）增加服务次数。

造口和泌尿科用品

Blue Shield Promise承保造口袋、尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括提供舒适性、便利性的用品或者豪华器材或功能。

针刺

Blue Shield Promise承保针刺服务，这些服务旨在预防、改变或缓解由公认的医学病况引起的持续重度慢性疼痛。

门诊针刺服务，无论是否使用电针刺激，每月仅限2次。次数限制不适用于21岁以下儿童。**Blue Shield Promise**可能会在具有医疗必要性的情况下预先批准（事前授权）增加服务次数。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

职能治疗

Blue Shield Promise承保职能治疗服务，包括职能治疗评估、治疗规划、治疗、指导和咨询服务。职能治疗服务仅限每月2次服务（次数限制不适用于21岁以下儿童）。

Blue Shield Promise可能会在具有医疗必要性的情况下预先批准（事前授权）增加服务次数。

助听器

如果您接受了听力损失测试，助听器具有医疗必要性，并且您收到您医生开立的处方，则Blue Shield Promise会承保助听器。承保限于能满足您医疗需求的成本最低的助听器。除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得优于使用一个助听器的效果，否则Blue Shield Promise只会承保一个助听器。

21岁以下会员的助听器：

在洛杉矶县，州法律要求将21周岁以下需要助听器的儿童转诊至加州儿童服务（CCS）计划，以决定其是否有资格获得CCS。如果儿童有资格获得CCS，CCS将承保具有医疗必要性的助听器费用。如果儿童没有资格获得CCS，Blue Shield Promise会在Medi-Cal承保范围内承保具有医疗必要性的助听器费用。

21岁及以上会员的助听器。

根据Medi-Cal规定，Blue Shield Promise为每个承保的助听器承保以下服务和物品：

- 适配所需的耳模
- 一包标准电池
- 为确保助听器运作正常而进行的就诊
- 为清洁和验配助听器而进行的就诊
- 助听器修理
- 助听器配件和租赁

根据Medi-Cal规定，如果出现以下情况，Blue Shield Promise则会承保助听器的更换：

- 您的听力损失情况严重到您当前的助听器无法解决问题
- 您的助听器丢失、被盗或损坏，且无法修复，并且不是您自己所造成的。您必须向我们说明发生的情况。

对于21岁及以上的成人，Medi-Cal不承保：

- 助听器电池的更换



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

专业护理机构服务

如果您是残障人士且需要高水平的护理，Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的专业护理机构服务。这些服务包括在每天24小时提供专业护理的持照机构中住院的食宿。

变性服务

如果变性服务（性别肯定服务）具有医疗必要性或符合重建手术规则，则Blue Shield Promise承保这些服务。

临床试验

Blue Shield Promise承保被接受进入临床试验（包括癌症临床试验）的患者的例行患者护理费用，美国的临床试验清单见<https://clinicaltrials.gov>。

属于FFS Medi-Cal的Medi-Cal Rx承保大多数门诊处方药。如欲了解详情，请阅读本章后面的“门诊处方药”。

化验与放射科服务

Blue Shield Promise承保具有医疗必要性的门诊和住院化验和X光服务。CT扫描、MRI和PET扫描等高级成像程序在具有医疗必要性时属于承保范围。

预防和保健服务以及慢性疾病管理

Blue Shield Promise承保：

- 免疫接种实践咨询委员会（ACIP）推荐的疫苗
- 计划生育服务
- 美国儿科学会Bright Futures建议
（https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 不幸童年经历（ACE）筛查
- 哮喘预防服务
- 美国妇产科学院建议的女性预防服务
- 帮助戒烟，也称为戒烟服务
- 美国预防服务工作小组A和B级建议的预防服务



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

计划生育服务

向育龄会员提供计划生育服务，使他们能够选择子女的数量和年龄间隔。这些服务包括由食品药品监督管理局（FDA）核准的所有避孕方法。Blue Shield Promise的PCP和OB/GYN专家可提供计划生育服务。

针对计划生育服务，您可以选择任何不在Blue Shield Promise网络内的Medi-Cal医生或诊所，而无需获得Blue Shield Promise的预先批准（事前授权）。如果您从网络外医疗服务提供者处获得与计划生育无关的服务，这些服务可能不属于承保范围。如欲了解详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

慢性疾病管理

Blue Shield Promise还承保针对以下病况的慢性疾病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘

如需了解21岁以下会员的预防性护理信息，请参阅本手册第5章“儿童与青少年保健护理”。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划（Diabetes Prevention Program, DPP）是基于实证的生活方式改变计划，这个为期12个月的计划专注于生活方式的改变，旨在预防或延迟诊断为糖尿病前期的患者罹患2型糖尿病。符合条件的会员可能有资格参加第二年的计划。该计划提供教育和团体支持。技术手段包括但不限于：

- 提供同伴教练
- 教授自我监控和解决问题
- 提供鼓励和反馈
- 提供信息材料以支持目标
- 跟踪常规体重，帮助实现目标

会员必须符合特定规则才能加入DPP。请拨打1-800-605-2556致电Blue Shield Promise客户服务部，了解您是否有资格参加该计划。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

重建服务

Blue Shield Promise承保用于纠正或修复身体异常结构，从而尽可能改善或创造正常外观的外科手术。身体结构异常是由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或疾病治疗导致身体结构缺失（如乳房切除术）所致。可能存在一些限制和例外情况。

药物使用失调筛查服务

Blue Shield Promise承保：

- 酒精和药物筛查、评估、简短干预和转诊治疗（SABIRT）

如需了解通过县提供的治疗承保范围，请阅读本章后面的“药物使用失调治疗服务”。

视力福利

Blue Shield Promise承保：

- 每24个月承保一次例行眼睛检查；如果对会员（如患有糖尿病的会员）具有医疗必要性，则承保更频繁的眼睛检查。
- 凭有效处方每24个月配一次眼镜（镜框和镜片）。
- 24个月内更换一次眼镜，前提是您的处方发生变化，或者眼镜丢失、被盗或损坏且无法修复，且并非您的过错。您必须向我们说明您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。
- 如果您的视力障碍影响您进行日常活动的 ability（例如与年龄相关的黄斑变性），并且标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法矫正您的视力障碍，则承保低视力设备。
- 具有医疗必要性的隐形眼镜。如果由于眼睛疾病或病况（如缺少一只耳朵）而无法使用眼镜，则可以承保隐形眼镜测试和隐形眼镜。符合特殊隐形眼镜资格的医疗病况包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜。

针对非紧急情况的运输福利

如果您的医疗需求不允许您乘坐汽车、公交车、火车或出租车前往预约的医疗护理机构，则您可以获得医疗运输服务。您可以获得承保服务和Medi-Cal承保药房预约的医疗运输服务。您可以向医生、牙医、足科医生或心理健康或药物使用失调提供者申请医疗运输服务。您的医疗服务提供者将根据您的需求决定正确的运输方式。

如果他们发现您需要医疗运输服务，他们会通过填写一份表格并提交给Blue Shield Promise来为您开具相关处方。获得批准后，批准的有效期为最长12个月，具体视医疗需求而定。获得批准后，您获得的接送服务次数不受限制。您的医生将需要重新评估您对医疗交通服务的医疗需求，如果您仍然符合条件，医生将酌情在您的医疗运输处方到期时重新批准您的处方。您的医生可能会重新批准最长12个月或更短期限的医疗运输服务。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

医疗交通服务包括救护车、面包车、轮椅车或航空交通服务。**Blue Shield Promise**在您需要乘车前往预约地点时允许提供能满足您医疗需求且成本最低的医疗运输服务。举例来说，这意味着如果您的身体状况或医疗病况允许通过轮椅车接送，**Blue Shield Promise**则不会支付救护车费用。如果您的医疗病况使您不可能接受任何形式的地面交通接送，您才有权使用航空交通服务。

您可以在符合下列条件时获得医疗运输服务：

- 因为您因身体状况或医疗病况而无法乘坐汽车、公交车、火车或出租车前往预约地点，医生或其他提供者已通过书面授权确定您因身体状况或医疗病况而需要运输服务
- 由于身体或心理残障，您需要司机帮助往返您的住所、治疗场所或上下车

如欲申请由您医生为非急诊（例行）预约而开立处方的医疗运输服务，请至少在您预约时间前24小时致电**Blue Shield Promise**，电话：1-877-433-2178 (TTY 711) 工作时间：每周7天，每天24小时均提供服务或拨打1-800-605-2556 (TTY 711)，工作时间：周一至周五上午8点至下午6点。对于紧急预约，请尽快致电。请在致电时准备好您的**Blue Shield Promise**会员卡。

医疗运输服务的限制

Blue Shield Promise提供成本最低的医疗运输服务，可满足您前往离家最近且可以预约的医疗服务提供者处求诊的医疗需求。如果**Medi-Cal**不承保您要接受的服务，或者其并非**Medi-Cal**承保的药房预约，则您无法获得医疗运输服务。本手册第4章的“福利与服务”部分列出了承保服务的清单。

如果**Medi-Cal**承保该预约类型，但并非通过健康计划承保，则**Blue Shield Promise**将承保医疗运输服务，但可以帮助您安排通过**Medi-Cal**获得运输服务。除非获得**Blue Shield Promise**的预先授权，否则**Blue Shield Promise**网络外或服务区域外提供的交通服务不属于承保范围。如欲了解详情或申请医疗交通服务，请致电**Blue Shield Promise**，电话1-877-433-2178 (TTY 711)，工作时间：每周7天，每天24小时均提供服务，或1-800-605-2556 (TTY 711)，工作时间：周一至周五上午8点至下午6点。

会员需支付的费用

无需为**Blue Shield Promise**安排的运输服务支付任何费用。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如何获得非医疗运输服务

您的福利包括：当您预约的是Medi-Cal承保服务，而您无法使用任何交通工具时，可以接送您前往预约地点。当您尝试过所有其他获得运输服务的途径并符合以下条件时，可以免费获得接送服务：

- 往返于由医疗服务提供者授权的Medi-Cal服务预约地点；或
- 领取处方药和医疗用品

Blue Shield Promise允许您利用汽车、出租车、公交车或其他公共或私人交通方式前往Medi-Cal承保服务的医疗预约地点。Blue Shield Promise会承保能满足您需求且成本最低的非医疗运输服务类型。有时，Blue Shield Promise可以报销（偿还）您自己安排的私人车辆接送费用。您获得接送服务之前必须得到Blue Shield Promise的批准。

您必须告诉我们为何无法以任何其他方式（如公交车）前往。您可以致电、发送电子邮件或亲自告诉我们。如果您可以乘坐交通工具或可以自驾前往预约地点，Blue Shield Promise不会报销您的费用。这项福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

如需获得里程报销，您必须提交司机以下资料的副本：

- 驾驶执照；
- 车辆行驶证；及
- 汽车保险证明

如欲为已获得授权的服务要求接送服务，请至少在您预约时间前24小时（或在有紧急预约时尽快）致电客户服务部，电话：1-877-433-2178 (TTY 711)，每周7天，每天24小时均提供服务，或拨打1-800-605-2556 (TTY 711)，工作时间：周一至周五上午8点至下午6点。请在致电时准备好您的Blue Shield Promise会员卡。

注意：美洲印第安人还可以联系其印第安人医疗保健提供者申请非医疗运输服务。

非医疗运输服务的限制

Blue Shield Promise提供成本最低的非医疗运输服务，可满足您前往离家最近且可以预约的医疗服务提供者处求诊的需求。会员不能自驾，也无法直接获得非医疗运输服务报销。如欲了解详情，请致电客户服务部，电话：1-877-433-2178 (TTY 711)，工作时间：每周7天，每天24小时均提供服务，或致电1-800-605-2556。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果出现以下情况，非医疗运输服务不适用：

- 您因医疗病况需要利用救护车、担架运输车、轮椅车或其他形式的医疗运输服务才能前去接受Medi-Cal承保服务
- 由于身体状况或医疗病况，您需要司机协助往返住所、治疗场所或上下车
- 您使用轮椅，并且在没有司机帮助的情况下无法进出车辆
- Medi-Cal不承保该服务

会员需支付的费用

无需为Blue Shield Promise安排的非医疗运输服务支付任何费用。

旅行费用

在某些情况下，如果您必须外出就诊，且您住所附近无法提供所需的医疗服务，则Blue Shield Promise可承保餐费、酒店住宿费等旅行费用以及停车费、过路费等其他相关费用。如果有人与您一起出行以帮助您完成预约，或者如果有人向您捐献器官进行器官移植，则这些人的这些旅行费用也可能获得承保。您需要拨打1-877-433-2178 (TTY 711)，每周7天，每天24小时均提供服务，或拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 联系Blue Shield Promise针对这些服务申请预先批准（事前授权）。

牙科服务

Medi-Cal使用管理式护理计划为您提供牙科服务。如欲了解详情，请前往<http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>访问医疗保健方案处的页面。您可以继续参加按服务收费（Fee-for-Service）牙科计划，也可以选择牙科管理式护理计划。如欲选择或更改您的牙科计划，请致电医疗保健方案处，电话1-800-430-4263。您不得同时参保PACE或SCAN计划和Dental Managed Care计划。如果您有任何疑问或想要了解有关按服务收费的牙科服务的更多信息，请致电Medi-Cal牙科，电话1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922或711)。您也可以访问Medi-Cal牙科网站，网址：<https://www.dental.dhcs.ca.gov>。

Medi-Cal承保牙科服务，包括：

- 诊断和预防性牙科服务，如检查、X光和洁牙
- 控制疼痛的紧急服务
- 拔牙
- 填充
- 根管治疗（前齿/后齿）
- 牙冠（预制/技工室）
- 刮治和牙根整平
- 全口和部分假牙
- 为符合资格的儿童提供的正畸服务
- 局部涂氟



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您有任何疑问或想要详细了解有关牙科服务的信息并已参保Dental Managed Care计划，请致电为您指定的Dental Managed Care计划。

Blue Shield Promise的其他承保福利和计划

长期护理服务和支持

Blue Shield Promise为符合资格的会员承保以下类型长期护理机构或疗养院中的长期护理服务和支持：

- Blue Shield Promise批准的专业护理机构服务
- Blue Shield Promise批准的亚急性护理机构服务（包括成人和儿科）
- Blue Shield Promise批准的中级护理机构服务，包括：
 - 发育障碍者中级护理机构（ICF/DD）
 - 发育障碍者康复中级护理机构（ICF/DD-H）
 - 发育障碍者护理中级护理机构（ICF/DD-N）

如果您有资格获得长期护理服务，Blue Shield Promise将确保把您安置在护理水平最适合您的医疗需求的医疗保健机构或疗养院中。

如果您对长期护理服务有疑问，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

基本护理管理

从许多不同的医疗服务提供者或在不同的卫生系统中获得护理服务具有挑战性。Blue Shield Promise希望确保会员获得所有具有医疗必要性的服务、处方药和行为健康服务。Blue Shield Promise可以免费帮助协调和管理您的健康需求。即使有其他计划承保这些服务，也可以提供这项帮助。

您出院后或在不同系统中获得护理服务时，可能难以确定如何满足您的医疗保健需求。以下是Blue Shield Promise可以为您提供帮助的一些方式：

- 如果您在出院后难以获得复诊或药物，Blue Shield Promise可以提供帮助。
- 如果您需要帮助前往面对面预约地点，Blue Shield Promise可以帮助您获得免费运输服务。

如果您对自己或子女的健康有疑问或担忧，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Complex Care Management (CCM)

有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。Blue Shield Promise为高风险会员提供Complex Care Management (CCM) 服务。

Complex Care Management (CCM) 的参保标准:

- 主要器官移植
- 重大创伤
- 四种或以上慢性病况
- 12个月内入院三次或以上
- 30天内因相同或相似诊断或病况再次入院
- 每季度处方药超过30种的多重用药情况
- 需要多种治疗方式和进行跨多个学科的复杂护理协调的癌症诊断

如果您参保CCM或强化护理管理（见下文），Blue Shield Promise将确保为您安排一位指定的护理经理，该人可以帮助您进行上述基本护理管理，并可在您从医院、专业护理机构、精神病院或住院治疗出院后帮助您获得其他过渡性护理支持。

Enhanced Care Management (ECM)

Blue Shield Promise为需求高度复杂的会员承保ECM服务。ECM可以提供额外的服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它会对您从医生和其他医疗服务提供者处接受的护理进行协调。ECM帮助协调初级和预防性护理、急性护理、行为健康、发育、口腔健康、社区长期服务与支持（LTSS）以及转诊至社区资源。

如果您符合资格，我们可能会就ECM服务与您联系。您也可以致电Blue Shield Promise，了解是否以及何时可以获得ECM服务。或咨询您的医疗保健提供者。他们可以了解您是否符合获得ECM服务的资格，或转介您接受护理管理服务。

承保ECM服务

如果您符合获得ECM服务的资格，您将获得设有首席护理经理的专属护理团队。他们将与您及您的医生、专家、药剂师、个案经理、社会服务提供者以及其他人员沟通。他们确保



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

所有人都共同努力，为您提供所需的护理。您的首席护理经理还可以帮助您查找并申请您所在社区的其他服务。ECM包括：

- 外展和互动
- 综合评估和护理管理
- 加强型护理协调
- 健康促进服务
- 全面过渡护理
- 会员与家庭支持服务
- 社区和社会支持服务的协调和转介

如欲了解ECM是否适合您，请咨询您的Blue Shield Promise代表或医疗保健提供者。

会员需支付的费用

会员无需为ECM服务付费。

社区支持

如果适用，您可能有资格获得社区支持服务。社区支持是医疗上适当且具有成本效益的替代服务或场所，用于取代 **Medi-Cal State Plan** 所承保的服务或场所。会员可自行选择这些服务。如果您符合条件，并同意接受这些服务，这些服务可能会帮助您更独立地生活。它们并不会取代您已经根据 **Medi-Cal** 规定所获得的福利。

Blue Shield Promise 提供的社区支持：

- 住房过渡指引服务
 - 无家可归或面临无家可归风险的成员可获得帮助，以寻找、申请和获得住房。
- 住房押金
 - 会员可获得住房押金、水电设施安装费、第一个月和最后一个月的房租以及第一个月的水电费补助。会员还可以获得购买空调机、加热器和病床等医疗必需品的资助，以确保其新家可安全搬入。
- 住房租赁和维持服务
 - 获得住房后，会员可获得支持以维持安全稳定的租赁，例如与房东协调解决问题、协助年度住房重新认证程序以及联系社区资源以防止被驱逐。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 出院后短期住房
 - 没有住所、有高度医疗或心理健康和药物使用障碍需求的会员可获得长达六个月的短期住房，以继续康复疗程。要获得此支持，会员还必须已从住院临床环境、住院药物使用障碍治疗或康复机构、住院心理健康治疗机构、教养机构、护理机构或康复护理机构出院。
- 康复护理（医疗暂息）
 - 住房不稳定且不再需要住院、但仍需疗养伤病的会员可接受短期住院护理。住院护理包括住宿、膳食、对会员病情的持续监测以及其他服务，如协调运输服务前往预约地点就诊。
- 暂息服务
 - 面向会员照顾者的短期缓解。会员可以根据需要按小时、按天或按夜晚在家中或经批准的机构中接受照顾者服务。
- 日间创建计划
 - 无家可归、面临无家可归风险或曾经无家可归的会员可接受经过培训的照顾者的指导，学习在社区中成功生活所需的自助、社交和适应技能。这些技能包括使用公共交通工具、烹饪、清洁、管理个人财务、与政府机构和人员打交道并适当应对，以及发展和维持人际关系。这种支持可以在会员家中或家庭外的非机构环境中提供。
- 护理设施过渡/转移至辅助生活设施
 - 住在家中或护理机构的会员被转移到辅助生活机构，以在其社区中生活，并尽可能避免入住护理机构。辅助生活机构提供建立社区机构住所的服务，如日常生活活动支持、服药监督和 24 小时现场直接护理人员。
- 社区过渡服务/从护理设施向住家的过渡
 - 从护理机构过渡到私人住所的会员将自行承担费用，他们可获得安置服务的资金，例如押金、水电设施安装费以及购买空调机、加热器或病床等健康相关设备的资金。
- 个人护理和家务服务
 - 需要日常生活活动或工具性日常生活活动方面帮助的会员可获得居家支持，例如洗澡或进食、膳食制备、生活用品采购以及陪同就医。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 环境无障碍适应（居家改造）
 - 会员可接受房屋改造，以确保他们的健康和​​安全，并使他们能够更加独立地生活。房屋改造可包括坡道和扶手、为使用轮椅的会员扩建门道、安装楼梯升降机或将浴室改造为适合轮椅使用。
- 医疗支持性食品/根据医疗需求而定制的餐食
 - 会员可获得有营养的、制备好的餐食和健康生活用品，以支持他们的健康需求。会员还会获得健康食品和/或营养教育的代金券。
- 戒酒中心
 - 对于那些被发现在公共场合醉酒的会员，我们会为他们提供一个短期、安全、支持性的环境让他们醒酒。戒酒中心提供的服务包括医疗分诊、临时床位、餐食、药物使用教育和咨询，以及与其他医疗保健护理服务的联系。
- 哮喘治疗
 - 会员的住所将得到改造，以避免因霉菌等环境诱因而导致急性哮喘发作。改造可包括过滤式吸尘器、除湿机、空气过滤器和通风系统改进。

GEDWorks

Blue Shield Promise 会员可免费获取 GED

我们认为，良好的医疗保健不仅仅是身体上的护理。因此，我们为 Blue Shield Promise 会员提供 GEDWorks™。

GEDWorks™ 是一项特殊计划，可以帮助您获得高中同等学历文凭。GEDWorks™ 为您提供通过 GED 测试所需的支持和工具。

- 获取定制研究计划
- 全天候免费在线辅导
- 全天候在线测试
- 双语顾问
- 实践测试

要注册，您必须：

- 成为 Blue Shield Promise 的现任会员
- 至少年满 18 岁
- 没有高中文凭或同等学历
- 目前未在高中就读



请致电客户服务部，电话 1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise 的办公时间为周一至周五上午 8 点至下午 6 点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线 711。在线访问 blueshieldca.com/promise/medi-cal。

入门非常简单：

1. 请访问blueshieldca.com/GEDWorks。注册只需要几分钟
2. 审查和批准您的申请至少需要2-3个工作日
3. 恭喜您成为GED学生！登录您的GED.com仪表板以完成后续步骤

所有符合资格的Blue Shield of California Promise Health Plan 员均可免费、自愿参与该计划。您随时可因任何原因终止参与。参与此计划不会影响您的Medi-Cal福利或承保。

L.A. Care和Blue Shield Promise社区资源中心

这些中心是您的健康和福利资源。中心向会员和公众开放。您可以获得多种免费的医疗保健和社区资源，例如：

- 一对一帮助，来选择或更换您的医生、进行预约或申请新的会员卡
- 来自社区健康倡导者的支持，帮助您获得食品、公用事业和其他资源
- 护理规划和健康教育
- 公共健康计划和食品援助计划的参与和续保支持
- 针对远程医疗服务的免费Wi-Fi
- 面对面健康和营养课程
- 健身与保健课程

如欲查找您附近的资源中心或了解详情，请致电1-877-287-6290 (TTY 711)，周一至周五，上午9点至下午5点提供服务。或访问communityresourcecenterla.org。

如果您需要帮助或想了解可为您提供哪些社区支持，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)联系Blue Shield Promise客户服务部。或者致电您的医疗保健提供者。

主要器官移植

21岁以下儿童的移植

在洛杉矶县，州法律要求将需要移植的儿童转诊至加州儿童服务（CCS）计划，以决定儿童是否有资格获得CCS。如果儿童有资格获得CCS，计划将承保移植和相关服务的费用。

如果儿童不符合获得CCS的资格，Blue Shield Promise则会将儿童转诊至合格移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对儿童的医疗病况而言安全且必要，Blue Shield Promise则会为移植和其他相关服务提供承保。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

21岁及以上成人的移植

如果您的医生决定您可能需要接受主要器官移植，Blue Shield Promise则会将您转诊至合格移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对您的医疗病况而言必要且安全，Blue Shield Promise则会为移植和其他相关服务提供承保。

Blue Shield Promise承保的主要器官移植包括但不限于：

- 骨髓
- 心脏
- 心脏/肺部
- 肾脏
- 肾/胰腺
- 肝脏
- 肝/小肠
- 肺部
- 小肠

街头医疗计划

无家可归的会员可从Blue Shield Promise医疗服务提供者网络内的街头医疗服务提供者处获得承保服务。如果街头医疗服务提供者符合PCP资格规则并同意成为会员的PCP，无家可归的会员可能可以选择Blue Shield Promise街头医疗服务提供者作为他们的初级保健提供者（PCP）。如欲了解有关Blue Shield Promise街头医疗计划的更多信息，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

过渡性护理服务（TCS）

最近接受住院治疗的Blue Shield Promise Medi-Cal会员符合过渡性护理服务（TCS）计划的资格。会员可获得支持，以确保他们可借助适当的服务和资源安全返回家园。TCS计划可以帮助会员预约医生、减少急诊室的使用量、获得社区资源、寻找照顾者、管理药物以及学习如何使用他们的福利。支持服务包括但不限于安排后续医疗预约、协调运输服务以及转诊获取照顾者帮助。

如欲了解有关TCS计划的更多信息，请于周一至周五上午8:00至下午5:00致电1-877-702-5566。

远程医疗

Blue Shield Promise远程医疗福利合作伙伴Teladoc®提供每周7天、每天24小时的持照医生服务，帮助您在无法在家中联系到PCP时获得护理。

要使用Teladoc：

1. 在 Teladoc.com 创建您的账户。您将需要使用您的会员卡编号。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

2. 随时通过 Teladoc 呼叫中心、会员网站或移动应用程序申请就诊。
3. 获得立即需要的护理。

如欲了解详情，请访问

<https://www.blueshieldca.com/en/home/be-well/live-healthy/teladoc>。

其他Medi-Cal计划和服务

您可以通过按服务收费（FFS）Medi-Cal或其他Medi-Cal计划获得的其他服务

Blue Shield Promise不承保某些服务，但您仍然可以通过按服务收费（FFS）Medi-Cal或其他Medi-Cal计划获得这些服务。Blue Shield Promise会与其他计划协调，确保您获得所有具有医疗必要性的服务，包括由其他计划而非Blue Shield Promise承保的服务。本节列出了其中一些服务。如欲了解详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

门诊处方药

Medi-Cal Rx承保的处方药

药房提供的处方药物由属于FFS Medi-Cal的Medi-Cal Rx承保。Blue Shield Promise可能承保医疗服务提供者在办公室或诊所提供的某些药物。如果您的医疗服务提供者开具的处方药在医生办公室或输液中心提供，这些药物可能被视为医生施用的药物。

如果并非在药房环境执业的医疗保健专业人员施用某种药物，则该药物属于医疗福利承保范围。您的医疗服务提供者可为您开具Medi-Cal Rx合同药物清单上的处方药。

有时，您需要的药物并不在合同药物清单上。这些药物需要获得批准，然后您才能前往药房按处方配药。Medi-Cal Rx会在24小时内进行审核并对这些请求做出决定。

- 如果您的门诊药房的药剂师认为您需要，则可为您提供14天的紧急用量。Medi-Cal Rx将为门诊药房提供的紧急用药支付费用。
- Medi-Cal Rx可能会拒绝非紧急请求。如果他们这样做，会向您寄函告知原因。也会说明您的选择。如欲了解详情，请参阅本手册第6章的“投诉”。

如欲了解某种药物是否在合同药物清单上，或想要获得一份合同药物清单，请拨打

1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，然后按7或711) 致电

Medi-Cal Rx。或访问Medi-Cal Rx网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

药房

如果您正在领取处方药或续配处方药，则必须从与Medi-Cal Rx合作的药房处获取处方药。您可以访问以下网址，在Medi-Cal Rx药房名录中找到与Medi-Cal Rx合作的药房清单：

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

您也可以拨打1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，然后按7或711)，致电Medi-Cal Rx，查找您附近的药房或可给您邮寄处方药的药房。

选择药房后，您的医疗服务提供者可以通过电子方式将处方发送到您的药房。您的医疗服务提供者也可能会给您一张手写处方，让您带到药房。请将您的处方笺和Medi-Cal福利识别卡（BIC）一起向药房提供。确保药房了解您正在服用的所有药物及您的任何过敏史。如果您对处方有任何疑问，请询问药剂师。

会员还可以从Blue Shield Promise获得前往药房的运输服务。如欲了解有关运输服务的详情，请阅读本手册第4章的“针对非紧急情况的运输福利”。

专科心理健康服务（SMHS）

某些心理健康服务由县政府心理健康计划提供，而非由Blue Shield Promise提供。其中包括针对符合SMHS服务规则的Medi-Cal会员的SMHS。SMHS可能包括以下门诊、住宿和住院服务：

门诊服务：

- 心理健康服务
- 药物支持服务
- 日间治疗密集服务
- 日间康复服务
- 危机干预服务
- 危机稳定服务
- 目标个案管理
- 治疗行为服务（承保21岁以下的会员）
- 重症监护协调（ICC）（承保21岁以下的会员）
- 密集居家服务（IHBS）（承保21岁以下的会员）
- 治疗寄养（TFC）（承保21岁以下的会员）
- 流动危机服务
- 同行支持服务（PSS）（可选）

住宿服务：

- 成人住宿治疗服务
- 危机住宿治疗服务

住院服务：

- 精神病院住院病人医院服务
- 精神病健康机构服务



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如欲了解县心理健康计划提供的SMHS的更多信息，您可以致电您所在县的心理健康计划。

如欲在线查找所有县的免费电话号码，请访问

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果Blue Shield Promise发现您需要县心理健康计划提供的服务，Blue Shield Promise会帮助您联系县心理健康计划服务。

药物使用失调治疗服务

Blue Shield Promise鼓励希望在酒精或其他药物的使用上获得帮助的会员获得护理服务。药物使用服务可由初级保健、住院医院和急诊科等一般护理提供者以及专科药物使用服务提供者提供。县行为健康计划通常提供专科服务。

如欲了解药物使用失调治疗方案的详情，请拨打1-800-854-7771 (TTY 711)，致电每周7天、每天24小时开通的洛杉矶县药物使用失调帮助热线。

Blue Shield Promise会员可以接受评估，将他们与最适合其健康需求和偏好的服务进行匹配。在具有医疗必要性的情况下，可以获得的服务包括门诊治疗、住院治疗和治疗药物使用失调的药物（也叫做成瘾药物治疗或MAT），如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

县会向符合药物使用失调服务获得资格的Medi-Cal会员提供这些服务。经确定可接受药物使用失调服务的会员将被转诊至其县政府相关部门进行治疗。如欲查看所有县的电话号码清单，请访问

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

Blue Shield Promise将在或安排在初级保健、住院医院、急诊科以及其他医疗环境中提供MAT。

药物使用服务包括但不限于：

- 门诊治疗
- 强化门诊治疗
- 个案管理
- 成瘾治疗的药物（MAT）
- 戒断管理（戒瘾）



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 住院治疗
- 恢复支持服务
- 恢复过渡性住房
- 如果您符合标准，自愿住院戒瘾

加州儿童服务（CCS）

CCS是一项Medi-Cal计划，旨在为存在某些健康状况、疾病或慢性健康问题并符合CCS计划规则的21岁以下儿童提供治疗。如果Blue Shield Promise或您的PCP认为您的子女存在符合CCS获得资格的病况，会将他们转诊至该县CCS计划，以检查他们是否符合资格。

县CCS的工作人员将决定您或您的子女是否有资格获取CCS服务。Blue Shield Promise不负责决定CCS的资格。如果您的子女有资格接受此类护理，CCS医疗服务提供者将针对其符合CCS获得资格的病况为其提供治疗。Blue Shield Promise将继续承保与CCS病况无关的服务类型，如体检、疫苗和健康儿童检查。

Blue Shield Promise不承保CCS计划承保的服务。要让CCS承保这些服务，CCS必须批准提供者、服务和器材。

CCS承保大多数健康状况。举例来说，符合CCS获得资格的病况包括但不限于：

- | | |
|------------|----------------|
| ▪ 先天性心脏病 | ▪ 脊柱裂 |
| ▪ 癌症 | ▪ 听力丧失 |
| ▪ 肿瘤 | ▪ 白内障 |
| ▪ 血友病 | ▪ 脑瘫 |
| ▪ 镰状细胞性贫血 | ▪ 特定情况下癫痫发作 |
| ▪ 甲状腺问题 | ▪ 类风湿关节炎 |
| ▪ 糖尿病 | ▪ 肌营养不良症 |
| ▪ 严重慢性肾脏问题 | ▪ HIV/AIDS |
| ▪ 肝脏疾病 | ▪ 严重头部、脑部或脊髓损伤 |
| ▪ 肠道疾病 | ▪ 严重烧伤 |
| ▪ 唇裂/腭裂 | ▪ 严重牙齿不整 |

Medi-Cal为CCS服务支付费用。如果您的子女不符合获得CCS计划服务的资格，他们将继续从Blue Shield Promise获得具有医疗必要性的护理。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如欲了解有关CCS的详情，请访问<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或者，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

CCS的运输和旅行费用

如果您或您的家人需要帮助前往与符合CCS获得资格的病况相关的医疗预约地点，并且没有其他资源可以利用，则您或许能够获得运输、膳食、住宿以及停车费、过路费等其他费用补偿。请在自付运输、膳食和住宿费用之前致电Blue Shield Promise申请预先批准（事前授权）。Blue Shield Promise确实提供本手册第4章“福利与服务”所述的非医疗和非紧急医疗运输服务。

如果Blue Shield Promise发现您自行支付的运输或旅行费用确有必要，并核实您曾尝试通过Blue Shield Promise获得运输服务，则您可以从Blue Shield Promise获得费用报销。我们必须在您提交规定的运输费用收据和证明之日的60个日历日内为您报销。

CCS服务以外的家庭和社区服务 (HCBS)

如果您符合参保1915 (c) 豁免的资格，则或许可以获得特定家庭和社区服务，这些服务与符合CCS获得资格无关，却是您留在社区环境而非入住护理机构所必需的服务。例如，如果您需要进行家居改造以满足您在社区环境下的需求，则Blue Shield Promise无法将这些费用作为CCS相关病况进行支付。但如果您参保了1915 (c) 豁免，且家居改造在预防入住护理机构方面具有医疗必要性，则可以为其提供承保。

CCS的运输和旅行费用

如果您或您的家人需要帮助前往与符合CCS获得资格的病况相关的医疗预约地点，并且没有其他资源可以利用，则您或许能够获得运输、膳食、住宿以及停车费、过路费等其他费用补偿。您应在自付运输、膳食和住宿费用之前致电Blue Shield Promise申请预先批准（事前授权）。Blue Shield Promise确实提供本手册第4章“福利与服务”所述的非医疗和非紧急医疗运输服务。

如果Blue Shield Promise发现您自行支付的运输或旅行费用确有必要，并核实您曾尝试通过Blue Shield Promise获得运输服务，则您可以从Blue Shield Promise获得费用报销。我们必须在您提交规定的运输费用收据和证明之日的60个日历日内为您报销。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

WCM服务以外的家庭和社区服务 (HCBS)

如果您符合参保1915 (c) 豁免的资格, 则或许可以获得特定家庭和社区服务, 这些服务与符合CCS获得资格无关, 却是您留在社区环境而非入住护理机构所必需的服务。例如, 如果您需要进行家居改造以满足您在社区环境下的需求, 则Blue Shield Promise无法将这些费用作为CCS相关病况进行支付。但如果您参保了1915 (c) 豁免, 且家居改造在预防入住护理机构方面具有医疗必要性, 则可以为其提供承保。

1915 (c) 豁免家庭和社区服务 (HCBS)

加州的6项Medi-Cal 1915 (c) 豁免允许该州向原本需要在护理机构或医院接受护理的人员在其选择的社区环境中向其提供护理服务。Medi-Cal与联邦政府签订了一项协议, 允许在私人住宅或家庭式社区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务费用不得超过替代性机构级别护理的费用。HCBS豁免接受者必须符合获得Medi-Cal全面保障的资格。某些1915 (c) 豁免在整个加州的可用性有限, 并且/或者可能需要排队等候。6项Medi-Cal 1915 (c) 豁免如下:

- 加州辅助生活豁免 (ALW)
- 针对发育障碍人士的加州自决计划 (SDP) 豁免
- 针对患有发育障碍的加州人的HCBS豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社区替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal豁免计划 (MCWP), 以前称为人体免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多目的长者服务计划 (MSSP)

如欲了解有关Medi-Cal豁免的详情, 请访问

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

家庭支持服务 (IHSS)

家庭支持服务 (IHSS) 计划为符合Medi-Cal资格的人 (包括老年人、盲人和残疾人士) 提供家庭个人护理协助, 作为家外护理的替代方案。IHSS使护理接受者能够安全地留在自己的家中。您的医疗保健提供者必须同意您需要居家个人护理协助, 并且如果您没有获得IHSS服务, 您可能会面临被安置在家外护理的风险。IHSS计划还将进行需求评估。

如欲了解您所在县可以提供的IHSS的详情, 请访问

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或者致电您当地的县社会服务机构。



请致电客户服务部, 电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您无法通过Blue Shield Promise或Medi-Cal获得的服务

Blue Shield Promise和Medi-Cal不会承保某些服务。Blue Shield Promise或Medi-Cal不承保的服务包括但不限于

- 体外受精（IVF），包括但不限于不孕症研究或者诊断或治疗不孕症的程序
- 保持生育能力
- 实验性服务
- 车辆改装
- 整容手术

Blue Shield Promise可能会承保具有医疗必要性的非承保服务。您的医疗服务提供者必须向Blue Shield Promise提交预先批准（事前授权）申请，在其中说明非承保福利具有医疗必要性的原因。

如欲了解详情，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

对新技术和现有技术的评估

Blue Shield Promise会研究新治疗方法、新药物、新程序及新设备，跟随健康护理领域变动和进步的脚步。这也称为“新技术”。Blue Shield Promise会监控新技术，确保会员能够获取安全有效的护理。Blue Shield Promise会审查用于医学和心理健康程序、药品和设备的新技术。会员、执业人员、组织、Blue Shield Promise的医生审查员或其他人员可能会提出审查新技术的请求。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

5. 儿童与青少年 保健护理

21岁以下的儿童和青少年会员在参保后即可获得特殊健康服务。这可确保他们获得适当的预防性、牙科和心理健康护理，包括发育和专科服务。本章将对这些服务进行解释。

儿童与青少年Medi-Cal

21岁以下的会员所需的免费护理属于承保范围。以下清单包括的服务具有医疗必要性，用于治疗或护理任何缺陷以及进行身体或心理诊断。承保服务包括但不限于：

- 健康儿童就诊和青少年健康检查（儿童需要的重要就诊）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康评估和治疗
- 心理健康评估和治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（专科心理健康服务（SMHS）由县承保）
- 不幸童年经历（ACE）筛查
- 为重点儿童和青少年人群提供的强化护理管理（ECM）（Medi-Cal管理式护理计划（MCP）福利）
- 化验，包括血铅中毒筛查
- 健康和预防教育
- 视觉服务
- 牙科服务（由Medi-Cal Dental承保）
- 听力服务（由加州儿童服务（CCS）为符合资格的儿童提供。Blue Shield Promise会为不符合CCS资格的儿童提供服务）
- 家庭健康服务，例如私人护理（PDN）、职业疗法、物理疗法以及医疗设备和用品

这些服务称为儿童与青少年Medi-Cal（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗（EPSDT））服务。如欲了解为会员提供的有关儿童与青少年Medi-Cal的更多信息，请参见此处：<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。儿科医生Bright Futures指南所建议的儿童与青少年Medi-Cal服务可帮助您或您的子女保持健康，您无需支付任何费用。如欲阅读Bright Futures指南，请访问https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

强化护理管理（ECM）是加州所有县提供的Medi-Cal管理式护理计划（MCP）福利，可为具有复杂需求的MCP会员提供综合护理管理。由于具有复杂需求的儿童和青少年往往已经在分散的交付系统中由一名或多名个案经理或其他服务提供者提供服务，因此ECM会在各个系统之间进行协调。符合此福利资格的重点儿童和青少年人群包括：

- 无家可归的儿童和青少年
- 面临可避免的医院或急诊科（ED）使用风险的儿童和青少年
- 有严重心理健康和/或药物使用失调（SUD）需求的儿童和青少年
- 在加州儿童服务（CCS）/CCS健康儿童模式（WCM）参保、具有超出CCS病况的其他需求的儿童和青少年
- 参与儿童福利的儿童和青少年

如欲了解ECM的更多信息，请参见此处：

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>。

此外，强烈建议ECM首席护理经理筛查ECM会员对MCP提供的社区支持服务的需求，作为传统医疗服务或场所的高性价比替代方案，并在会员符合资格和可提供服务的情况下转介到这些社区支持。儿童和青少年可享受许多社区支持服务，包括哮喘治疗、住房指引、医疗暂息和戒酒中心。

社区支持是由Medi-Cal管理式护理计划（MCP）提供的服务，无论符合条件的Medi-Cal会员是否有资格获得ECM服务，他们都可以获得社区支持。

如欲了解社区支持的更多信息，请参见此处：

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>。

通过儿童与青少年Medi-Cal提供的某些服务（例如PDN）被视为补充服务。21岁及以上的Medi-Cal会员不能获取这些服务。为了继续免费获取这些服务，您或您的子女可能必须在21岁生日当天或之前参保1915（c）家庭和社区服务（HCBS）豁免或其他长期服务与支持（LTSS）。如果您或您的子女正在通过儿童与青少年Medi-Cal获得补充服务，并且很快将年满21岁，请联系Blue Shield Promise讨论持续护理的选择。

健康儿童健康检查和预防性护理

预防护理包括定期健康检查、筛查以帮助您的医生及早发现问题，以及在病症、疾病或医疗病况引发问题之前发现问题的咨询服务。定期检查可帮助您或您子女的医生查找任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、心理健康和任何物质（酒精或药物）使用失



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

调。**Blue Shield Promise**会在需要时承保用于筛查问题的健康检查（包括血铅水平评估），即使不在您或您子女常规健康检查期间也是如此。

预防护理也包括您或您子女需要的免疫接种（注射）。**Blue Shield Promise**必须确保所有参保的儿童在其医生处就诊时都及时获得了所需的全部免疫接种（注射）。预防护理服务和筛查无需预先批准（事前授权）即可免费提供。

您的子女应该在以下年龄段接受检查：

- 出生后2-4天
- 1个月
- 2个月
- 4个月
- 6个月
- 9个月
- 12个月
- 15个月
- 18个月
- 24个月
- 30个月
- 从3岁到20岁每年一次

健康儿童健康检查包括：

- 完整病史以及从头到脚的体检
- 适龄免疫接种（注射）（加利福尼亚州遵循美国儿科学会Bright Futures时间表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化验，包括血铅中毒筛查
- 健康教育
- 视觉和听觉筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在健康检查或筛查期间发现您或您子女的身体或心理健康有问题，您或您的子女可能需要继续接受医疗护理。**Blue Shield Promise**会免费为您承保该护理，其中包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 让您保持健康的免疫接种（注射）
- 物理、言语/语言和职能治疗
- 家庭健康服务，包括医疗器材、用品和器具
- 对视觉问题的治疗，包括眼镜
- 对听觉问题的治疗，包括CCS不承保的助听器
- 针对自闭谱系障碍和其他发育障碍等健康状况的行为健康治疗
- 个案管理与健康教育
- 重建手术，即纠正或修复由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的身体异常结构，以改善身体功能或形成正常外观的手术



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。**Blue Shield Promise**的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

血铅中毒筛查

对于所有参保Blue Shield Promise的儿童，如果未提前接受过血铅中毒筛查，都应在12至24个月的年龄或24至72个月的年龄接受该测试。如果父母或监护人要求，儿童可以接受血铅筛查。只要医生认为生活变化使儿童面临风险，也应对儿童进行筛查。

帮助获得儿童和青少年保健护理服务

Blue Shield Promise会帮助21岁以下的会员及其家人获得所需的服务。Blue Shield Promise护理协调员可以：

- 告诉您提供的服务
- 在有需要时帮助查找网络内医疗服务提供者或网络外医疗服务提供者
- 帮助预约看诊
- 安排医疗交通服务，好让子女可以前往预约地点
- 帮助协调通过按服务收费（FFS）Medi-Cal获得的服务的护理，如：
 - 针对心理健康和药物使用失调的治疗和康复服务
 - 对牙齿问题的治疗（包括正畸）

您可以通过按服务收费（FFS）Medi-Cal或其他计划获得的其他服务

牙科健康检查

每天用毛巾轻轻擦拭宝宝的牙龈，让宝宝的牙龈保持清洁。大约4到6个月大时会发生“出牙”现象，乳牙将开始生长。您应该在子女长出第一颗牙齿后，或在他们一岁生日时（以先到者为准）预约第一次牙科就诊。

这些Medi-Cal牙科服务是免费或低费用服务，适用于：

0至3岁的宝宝

- 宝宝的第一次牙科就诊
- 宝宝的第一次牙科检查
- 牙科检查（每6个月一次，有时可增加次数）X光
- 洁牙（每6个月一次，有时可增加次数）
- 氟漆（每6个月一次，有时可增加次数）



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 填充
- 拔牙（除牙）
- 紧急牙科服务
- *镇静（如果具有医疗必要性）

4-12岁的儿童

- 牙科检查（每6个月一次，有时可增加次数）
- X光
- 氟漆（每6个月一次，有时可增加次数）
- 洁牙（每6个月一次，有时可增加次数）
- 臼齿封填剂
- 填充
- 根管
- 拔牙（除牙）
- 紧急牙科服务
- *镇静（如果具有医疗必要性）

13至20岁的青少年

- 牙科检查（每6个月一次，有时可增加次数）
- X光
- 氟漆（每6个月一次，有时可增加次数）
- 洁牙（每6个月一次，有时可增加次数）
- 为符合条件的会员提供齿列矫正（牙套）
- 填充
- 牙冠
- 根管
- 局部和全口假牙
- 刮治和牙根整平
- 拔牙（除牙）
- 紧急牙科服务
- *镇静（如果具有医疗必要性）

* 当医疗服务提供者确定并记录局部麻醉不具有医疗适当性的原因，并且牙科治疗已获得预先批准或不需要预先批准（事前授权）时，应考虑镇静和全身麻醉。

以下是不能使用局部麻醉而可改用镇静或全身麻醉的一些原因：

- 患者的身体、行为、发育或情绪病况令其无法回应提供者尝试进行的治疗
- 重大修复或外科手术
- 儿童不配合
- 注射部位发生急性感染
- 局部麻醉无法控制疼痛

如果您有任何疑问或想要了解有关牙科服务的更多信息，请致电Medi-Cal牙科计划，电话1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922或711)。或访问<https://smilecalifornia.org/>。

额外预防性教育转诊服务

如果您担心孩子在学校的参与和学习情况不佳，请与孩子的医生、老师或学校管理人员沟通。除了Blue Shield Promise承保的医疗福利之外，学校还必须提供一些服务来帮助您的子女学习以免其课业被落下。可为帮助您的子女学习而提供的服务包括：



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 言语和语言服务
- 心理服务
- 物理治疗
- 职能治疗
- 辅助技术
- 社会工作服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的交通服务

加州教育部提供这些服务并支付相关费用。与您子女的医生和老师共同努力，您就能够制定出能为您子女提供最大帮助的定制计划。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

6. 报告与解决问题

报告和解决问题的方式有两种：

- 如果您在与Blue Shield Promise或医疗服务提供者互动时遇到问题或感到不满，或在从医疗服务提供者处获得医疗保健或治疗时遇到问题或感到不满，请进行**投诉（申诉）**。
- 如果您不同意Blue Shield Promise不承保或更改服务的决定，可以进行**上诉**。

您有权向Blue Shield Promise提出申诉和上诉，让我们知道您的问题。这并不会剥夺您的任何法定权利和补救措施。我们不会因您向我们提出投诉或报告问题而对您实施歧视或报复。将您的问题告诉我们将有助于我们改善为所有会员提供的护理。

您可以首先联系Blue Shield Promise，让我们了解您的问题。请于上午8点至下午6点致电1-800-605-2556 (TTY 711) 联系我们，或访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。告诉我们您的问题。

如果您的申诉或上诉在30天后仍未得到解决，或者您对结果不满意，则可致电加州管理式医疗保健部（DMHC）。要求DMHC审查您的投诉或进行独立医疗审查（IMR）。如果您的事项紧急，比如属于对您的健康构成严重威胁的事项，则可以立即致电DMHC，而无需先向Blue Shield Promise提出申诉或上诉。您可以拨打免费电话1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891或711) 致电DMHC。或访问：<https://www.dmhc.ca.gov>。

加州管理式医疗保健部（Department of Health Care Services, DHCS）Medi-Cal管理式护理监察员也可提供帮助。如果您在加入、更改或退出健康计划时遇到问题，他们可以提供帮助。如果您搬家并且无法将Medi-Cal转移到您的新居住县，他们也可以提供帮助。您可于周一至周五上午8点至下午5点拨打1-888-452-8609致电监察员。此电话为免付费专线。

您还可以向县资格办公室提出有关您Medi-Cal资格的申诉。如果您不确定可以向谁提出申诉，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 致电Blue Shield Promise客户服务部。

如欲报告有关您的健康保险的错误信息，请于周一至周五上午8点至下午5点拨打1-800-541-5555致电Medi-Cal。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

投诉

投诉（申诉）是您在从Blue Shield Promise或医疗服务提供者处获得服务时遇到问题或对服务不满意时采取的行动。提出投诉没有时限。您可以随时通过电话、邮寄书面材料或在线方式向Blue Shield Promise提出投诉。您的授权代表或医疗服务提供者也可以在获得您的许可的情况下代您提出投诉。

- **通过电话：**请致电Blue Shield Promise，电话1-800-605-2556 (TTY 711)，上午8点至下午6点提供服务。请提供您的健康计划会员号、您的姓名和投诉原因。
- **通过邮件：**拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 联系Blue Shield Promise并要求我们寄表格给您。收到表格后请填妥表格。请务必提供您的姓名、健康计划编号以及投诉原因。告诉我们发生的情况以及我们如何能为您提供帮助。

请将表格邮寄至：

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

您的医生办公室将备有投诉表。

- **在线：**访问Blue Shield Promise网站，网址为blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要帮助提交投诉，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费语言服务。请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。

在收到您投诉后的5个日历日内，Blue Shield Promise会寄信给您，告诉您我们收到了投诉。在30天内，我们会向您寄另一封信，告诉您我们解决您问题的方式。如果您致电Blue Shield Promise提出的申诉与医疗保健承保、医疗必要性或实验性或研究性治疗无关，而您的申诉在下一个工作日结束前便得到解决，则您可能不会收到信函。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事项，我们将启动加急（快速）审查。我们将在72小时内做出决定。如欲申请加急审查，请拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 致电客户服务部联系我们。

在收到您的投诉后72小时内，我们会决定将如何处理您的投诉以及是否会对其进行加急处理。如果我们发现我们不会对您的投诉进行加急处理，则会告诉您我们将在30天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系DMHC，这些原因包括您认为您的疑虑符合加



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

急审查资格、Blue Shield Promise未在72小时内对您做出回应，或您对Blue Shield Promise的决定不满意。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉不须进行 Blue Shield Promise 申诉流程，也不符合独立医疗审查的资格。会员可以通过致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 并按 7 或 711)，提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或访问 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

但对于不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利，其相关投诉可能符合进行独立医疗审查的资格。DMHC 的免费电话号码为 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 网站上找到在线独立医疗审查/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上诉

上诉和申诉不一样。上诉是要求Blue Shield Promise审查和更改我们对服务做出的决定。如果我们寄给您行动通知（NOA）函，告知您我们将拒绝、延迟、更改或终止服务，并且您不同意我们的决定，则您可以向我们提出上诉。您的授权代表或医疗服务提供者也可凭您的书面许可代表您向我们提出上诉。

您必须在收到Blue Shield Promise的NOA上显示之日期起60日内要求上诉。如果我们决定缩减、暂停或停止您现在正在接受的服务，您可以在等待上诉裁决期间继续接受该服务。这称为“待定已付援助”（Aid Paid Pending）。如欲获得“待定已付援助”，您必须在NOA上的日期后10天内或我们告知您的服务将停止的日期之前（以较晚者为准）向我们提出上诉。当您在这些情况下申请上诉时，在您等待上诉决定期间，您的服务将继续提供。

您可以通过电话、邮寄书面材料或在线方式向我们提出上诉：

- **通过电话：**请致电Blue Shield Promise，电话1-800-605-2556 (TTY 711)，上午8点至下午6点提供服务。请提供您的姓名、健康计划会员号和与您上诉相关的服务。
- **通过邮件：**拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 联系Blue Shield Promise并要求我们寄表格给您。收到表格后请填妥表格。请务必提供您的姓名、健康计划会员号以及上诉涉及的服务。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

请将表格邮寄至：

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

您的医生办公室将备有上诉表。

- **在线：**访问Blue Shield Promise网站。访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在要求上诉或“待定已付援助”方面需要帮助，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费语言服务。请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

在收到您上诉后的 5 天内，Blue Shield Promise 会寄信给您，告诉您我们收到了上诉。我们会在 30 天内告诉您我们的上诉决定并向您发送上诉解决通知（Notice of Appeal Resolution, NAR）信函。如果我们未在 30 天内向您提供我们的上诉决定，您可以申请由加州社会服务部（CDSS）举行州听证会，以及在 DMHC 进行独立医疗审查（IMR）。

但如果您先申请州听证会，并且解决您特定问题的听证会已经进行，则无法就同一问题申请由 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会的决定为最终决定。但如果您的问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经进行，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

如果因为对您上诉问题做出决定所需的时间会危及您的生命、健康或发挥机能的能力，您或您的医生希望我们做出快速决定，则可以申请加急（快速）审查。如欲要求加急审查，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。我们将在收到您的上诉后72小时内做出决定。

如果您不同意上诉决定该怎么办

如果您申请上诉且收到 NAR 函，告诉您我们没有改变决定，或您从未收到 NAR 函且已超过 30 天，则您可以：

- 申请由加州社会服务部（CDSS）举行州听证会，法官将审查您的个案。CDSS的免费电话号码为1-800-743-8525（听障和语障专线：1-800-952-8349）。您也可以在以下网址在线申请举行州听证会：<https://www.cdss.ca.gov>。有关要求举行州听证会的更多方式，请参阅本章后面的“州听证会”。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 向管理式医疗保健部（DMHC）提交独立医疗审查/投诉表，让Blue Shield Promise的决定得到审查。如果您的投诉符合DMHC的独立医疗审查（IMR）流程资格，一位不属于Blue Shield Promise的外部医生将审查您的个案，并做出Blue Shield Promise必须遵循的决定。

DMHC的免费电话号码为1-888-466-2219（听障和语障专线：1-877-688-9891）。您可以在DMHC网站上找到IMR/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您无需为州听证会或IMR付费。

您有权进行州听证会和IMR。但如果您先申请州听证会，并且解决您特定问题的听证会已经进行，则无法就同一问题申请由DMHC进行IMR。在这种情况下，州听证会的决定为最终决定。但如果您的问题不符合IMR的条件，即使州听证会已经进行，您仍然可以向DMHC提出投诉。

以下部分提供有关如何要求州听证会和IMR的详情。

Blue Shield Promise不负责处理与Medi-Cal Rx药房福利相关的投诉和上诉。要提交有关Medi-Cal Rx药房福利的投诉和上诉，请致电1-800-977-2273（听障和语障专线：1-800-977-2273并按7或711）。但如果是不受Medi-Cal Rx约束的药房福利，则其相关投诉和上诉可能符合由DMHC进行独立医疗审查（IMR）的资格。

如果您不同意与您的Medi-Cal Rx药房福利相关的决定，您可以要求举行州听证会。对于Medi-Cal Rx药房福利决定，您无法申请由DMHC进行IMR。

向管理式医疗保健部（DMHC）提出投诉和独立医疗审查（IMR）申请

IMR是指由与Blue Shield Promise无关的外部医生审查您的个案。如果您希望进行IMR，则必须首先就非急诊问题向Blue Shield Promise提出上诉。如果您未于30个日历日内收到Blue Shield Promise的回复，或不满意Blue Shield Promise的决定，之后则可以要求进行IMR。您必须于告知您上诉决定之通知日期的6个月内要求进行IMR，但您只有120天的时间申请举行州听证会。因此，如果您希望进行IMR和州听证会，请尽快提出投诉。

请记住，如果您先申请州听证会，并且解决您特定问题的听证会已经进行，则无法就同一问题申请由DMHC进行IMR。在这种情况下，州听证会的决定为最终决定。但如果您的问题不符合IMR的条件，即使州听证会已经进行，您仍然可以向DMHC提出投诉。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您或许可以立即进行IMR，而不必先向Blue Shield Promise提出上诉。这是指您的健康问题很紧急的情况下，比如涉及严重健康威胁的情况。

当您针对服务的拒绝决定提出上诉时，如果您对DMHC的投诉不符合进行IMR的资格，DMHC仍会审查您的投诉，以确保Blue Shield Promise做出了正确的决定。

加州管理式医疗保健部负责监管医疗保健服务计划。如果您要对您的健康计划提起申诉，您应该先拨打**客户服务部电话1-800-605-2556 (TTY 711)**联系您的健康计划，使用您健康计划的申诉流程，然后再联系该部门。利用此申诉程序并不会妨碍您的任何潜在法律权利或可能使用的补救措施。如果您的申诉涉及紧急情况，或是健康计划的解决方式未能令您满意，又或是您的申诉超过30天仍未得到解决，您便可致电该部门请求协助。您也可能符合申请独立医疗审查（Independent Medical Review, IMR）的资格。如果您有资格获得IMR，IMR流程将对健康计划做出的与拟议服务或治疗的医疗必要性相关的医疗决定、实验性或研究性治疗的承保决定以及紧急或紧急医疗服务的付款纠纷进行公正的审查。该部门还提供免费电话号码

(1-888-466-2219)，并面向听力和语言障碍人士提供TDD专线**(1-877-688-9891)**。该部门的互联网网站www.dmhc.ca.gov在线提供投诉表、IMR申请表和说明。

州听证会

州听证会是与Blue Shield Promise和加州社会服务部（CDSS）的一名法官举行的会议。法官将帮助您解决问题或决定Blue Shield Promise做出的决定是否正确。如果您已经向我们提出上诉并且您仍然对Blue Shield Promise的决定不满意，或者您在30天后未收到有关您上诉的决定，则有权申请举行州听证会。

您必须于我们NAR信函上的日期起120天内要求举行州听证会。如果我们在您上诉期间为您提供“待定已付援助”，并且您希望其在您的州听证会做出决定前得到延续，则必须在收到我们的NAR函后的10天内或我们告知您的服务将停止的日期之前（以较晚者为准）申请举行州听证会。

如果您需要帮助以确保您能在您的州听证会做出最终决定之前接续接受“待定已付援助”，请于上午8点至下午6点之间致电1-800-605-2556联系Blue Shield Promise。如果您有听力或言语障碍，请致电711。您的授权代表或医疗服务提供者可凭您的书面许可代您申请举行州听证会。

有时，您可以在未完成我们的上诉流程的情况下要求举行州听证会。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

例如，如果Blue Shield Promise未正确或及时通知您有关您的服务的情况，您可以直接申请举行州听证会，而无需完成我们的上诉流程。这就是所谓的“被视为用尽”。以下是“被视为用尽”的一些示例：

- 我们未以您的首选语言向您提供NOA或NAR函
- 我们犯的错误影响到了您的任何权利
- 我们未向您提供NOA函
- 我们未向您提供NAR函
- 我们在NAR函中犯了错误
- 我们没有在30天内对您的上诉做出决定
- 我们认定您的个案属于紧急情况，但却没有在72小时内对您的上诉做出回复

您可以通过以下途径申请举行州听证会：

- **通过电话：**致电CDSS的州听证会部门，电话：1-800-743-8525
(听障和语障专线：1-800-952-8349或711)
- **通过邮件：**填写上诉决议通知中提供的表格，并邮寄至：
California Department of Social Services
State Hearing Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **在线：**在以下网址在线申请举行听证会：www.cdss.ca.gov
- **通过电子邮件：**填写您的上诉决议通知附带的表格，并将其以电子邮件形式发送至Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - **注意：**如果您通过电子邮件发送，存在州听证会部门以外的其他人可能会拦截您电子邮件的风险。请考虑使用更安全的方法发送您的申请。
- **通过传真：**填写您的上诉决议通知附带的表格，并通过916-309-3487或免费电话1-833-281-0903将其传真至州听证会部门

如果您在要求举行州听证会时需要帮助，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费语言服务。请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。

在听证会上，您将告诉法官您不同意Blue Shield Promise的决定的原因。Blue Shield Promise将告诉法官我们做出此决定的原因。法官可能需要最多90天时间来决定您的个案。Blue Shield Promise必须遵守法官的决定。

如果因为举行州听证会所需的时间会危及您的生命、健康或发挥机能的能力，您希望CDSS做出快速决定，则您、您的授权代表或您的医疗服务提供者可以联系CDSS并申请



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

举行加急（快速）州听证会。CDSS必须在收到由Blue Shield Promise提供的您的完整个案档案后3个工作日内做出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑医疗服务提供者或接受Medi-Cal的人士出现欺诈、浪费或滥用行为，则有责任举报相关情况，请通过致电保密免费电话号码1-800-822-6222或在以下网址在线提交投诉进行举报：<https://www.dhcs.ca.gov/>。

医疗服务提供者欺诈、浪费和滥用行为包括：

- 伪造病历
- 开立的处方药物超过具有医疗必要性的限度
- 提供超过医疗所需的健康护理服务
- 针对未提供的服务开立账单
- 专业人员未执行专业服务却针对该服务开立账单
- 向会员提供免费或打折物品和服务，从而影响会员对提供者的选择
- 在会员不知情的情况下更改会员的初级保健提供者

获取福利人士的欺诈、浪费和滥用行为包括但不限于：

- 将健康计划会员卡或Medi-Cal福利身份卡（BIC）出借、出售或提供给其他人
- 从多个医疗服务提供者处获取相似或相同的治疗或药物
- 在非紧急情况下前往急诊室
- 使用其他人的社会保障号码或健康计划会员号
- 针对非医疗保健相关服务、Medi-Cal不承保的服务或在没有医疗预约或没有处方药需要领取时使用医疗和非医疗运输服务

如欲举报欺诈、浪费或滥用行为，请记下出现欺诈、浪费或滥用行为人士的姓名、地址和会员号。尽可能详细地提供有关此人的信息，例如电话号码或专科（如果是医疗服务提供者）。提供事件的日期以及确切发生之情况的摘要。

将报告邮寄至：

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

您还可以拨打1-855-296-9083致电每周7天、每天24小时开通的合规热线，将信息通过电子邮件发送至PromiseStopfraud@blueshieldca.com，或访问[Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com)在线举报信息。所有举报都可以通过匿名方式完成。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

7. 权利和责任

身为Blue Shield Promise会员，您享有特定权利，也需要负起特定责任。本章会解释这些权利和责任。本章还包括您身为Blue Shield Promise会员所享有的权利之法律声明。

您的权利

这些权利是您身为Blue Shield Promise会员的权利。

- 获得尊重和有尊严的对待，充分考虑您的隐私权以及保持您医疗信息（如医疗历史、精神和身体病况或治疗、生殖健康或性健康）机密性的必要性
- 获取下列相关信息：健康计划及其服务（包括承保服务）、医疗服务提供者、从业者以及会员的权利和责任
- 获得以您的首选语言完整翻译的书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知
- 就Blue Shield Promise的会员权利和责任政策提出建议
- 能够在Blue Shield Promise的网络中选择初级保健提供者
- 及时获得网络内医疗服务提供者的服务
- 与医疗服务提供者一起参与关于自己健康护理的决定（包括拒绝治疗的权利）
- 以口头或书面形式针对组织或所接受的护理提出申诉
- 了解Blue Shield Promise决定拒绝、延迟、终止（结束）或变更医疗护理申请的医疗理由
- 获得护理协调
- 申请对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 免费获得所使用语言的口译和笔译服务
- 在当地法律援助办公室或其他团体获得免费法律帮助
- 制定预先指示
- 在服务或福利遭到拒绝，并且您已经向Blue Shield Promise提出上诉，但仍然对相关决定不满意，或者您在30天后仍未收到针对上诉的决定的情况下，申请举行州听证会，包括索取有关在何种情况下可以召开加急听证会的信息
- 退保（退出）Blue Shield Promise并根据要求改用该县的另一个健康计划
- 获得未成年人自主服务
- 根据要求并按照《福利和机构（W&I）法》第14182（b）（12）条的规定，及时收到与所申请的替代格式（例如盲文、大字体印刷版、音频和无障碍电子格式）相适的免费书面会员信息
- 免受作为胁迫、惩戒、便利或报复手段的任何形式的束缚或隔离



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 不考虑费用或承保，以适合您病况和理解能力的方式如实讨论有关可用治疗方案和替代方案的信息
- 查阅您的医疗记录并获得其副本，并要求按照《美国联邦法规》（CFR）第45篇第164.524和164.526条的规定，对其进行修改或更正
- 自由行使这些权利，而不会对Blue Shield Promise、您的医疗服务提供者或州政府对您的方式产生不利影响
- 根据联邦法律规定，在Blue Shield Promise网络外接受计划生育服务、独立分娩中心服务、联邦合格健康中心服务、印第安人医疗保健提供者、助产服务、乡村健康中心服务、性传播感染服务和紧急服务
- 在您为自己作护理决定时免于遭受任何形式之不良后果
- 若您在Blue Shield Promise的正常营业时间与客户关怀代表交谈，等候时间不超过10分钟
- 决定当自己发生会危及生命的疾病或伤害时，希望接受何种护理
- 坦诚讨论针对其病况的合适或具有医疗必要性的治疗选项，无论费用或福利承保为何
- 要求对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 免费获取所使用语言的口译服务
- 免费获得您的首选语言或替代格式（如音频、盲文或大字版）的书面计划材料
- 在您的语言需求（例如但不限于对申诉程序的翻译、表格、口译员服务和电话转接系统）未得到满足时提出申诉或投诉
- 免费获得辅助和服务

您的责任

Blue Shield Promise会员具有以下责任：

- 以礼貌及尊重的态度对待您的医生、所有医疗服务提供者及职员。您有责任准时赴诊，或在就诊前至少24小时打电话至医生诊所取消或重新约诊
- 向所有医疗服务提供者和Blue Shield Promise提供正确且尽可能详细的信息。您有责任接受常规健康检查，并在健康问题变严重之前告知您的医生
- 接受常规健康检查，并在健康问题变严重之前告知您的医生
- 与您的医生讨论您的医疗保健需求，制定并商定目标，尽力了解您的健康问题，并遵守双方同意的治疗计划和指示
- 尽可能提供组织及其从业者和医疗服务提供者在提供护理时所需的信息
- 遵循他们与其执业者达成一致意见的护理计划和说明
- 尽可能了解您的健康问题并参与制定双方同意的治疗目标
- 向Blue Shield Promise报告健康护理诈欺或不当行为。您可以致电每周7天、每天24小时开通的Blue Shield Promise合规热线免费电话1-855-296-9083，发送电子邮件至PromiseStopFraud@blueshieldca.com，或致电加州卫生保健服务部（DHCS）Medi-Cal欺诈骗和滥用热线免费电话1-800-822-6222匿名举报这类行为
- 仅在发生紧急情况时或根据医生指示使用急诊室
- 提供您准确的实际邮寄地址



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

禁止歧视声明

歧视是违法行为。Blue Shield Promise遵守州和联邦民权法。Blue Shield Promise不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族群认同、年龄、心理残障、身体残障、医疗病况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥任何人，或进行区别对待。

Blue Shield Promise提供：

- 供残障人士使用的免费帮助和服务，帮助他们更好地交流沟通，例如：
 - 具有资质的手语译员
 - 以其他格式（大字版、音频、无障碍电子格式以及其他格式）制作的书面信息
- 为母语非英语的人士提供免费语言服务，例如：
 - 具有资质的口译员
 - 以其他语言书写的信息

如果您需要这些服务，请于周一至周五上午8点至下午6点之间致电1-800-605-2556与Blue Shield Promise取得联系。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电711使用加州中转服务。

如何提出申诉

如果您认为Blue Shield Promise基于性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族群认同、年龄、心理残障、身体残障、医疗病况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而未能提供这些服务或以其他方式实施非法歧视，则可向Blue Shield of California Promise Health Plan民权协调员提出申诉。您可以通过电话、邮件、面对面或在线方式提出申诉：

- **通过电话：**上午8点至下午6点之间致电1-800-605-2556联系Blue Shield of California Promise Health Plan民权协调员。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电711使用加州中转服务。
- **通过邮件：**填写申诉表或写信并邮寄至：

Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator
 Blue Shield Promise Health Plan
 Civil Rights Coordinator
 3840 Kilroy Airport Way
 Long Beach, CA 90806-2452
- **面对面：**造访您医生的诊所或Blue Shield Promise并说明您希望提出申诉。
- **在线：**访问Blue Shield Promise的网站：blueshieldca.com/promise/medi-cal。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

民权办公室 – 加州卫生保健服务部

您也可以通过电话、邮件或在线方式向加州卫生保健服务部（DHCS）民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话：**致电1-916-440-7370。如果您有听力或言语障碍，请致电711（电信转接服务）。
- **通过邮件：**请填写投诉表或寄信至：
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投诉表可在以下网址获取：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **在线：**发送电子邮件至CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – 美国卫生与公众服务部

如果您认为受到了基于种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别的歧视，您也可以通过电话、邮件或在线方式向美国卫生与公众服务部民权办公室提出民权申诉：

- **通过电话：**致电1-800-368-1019。如果您有听力或言语障碍，请致电听障和语障专线1-800-537-7697或711使用加州中转服务。
- **通过邮件：**请填写投诉表或寄信至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投诉表可在以下网址获取：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **在线：**请访问民权办公室投诉门户网站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

会员反馈的方式

Blue Shield Promise希望听到您的意见和建议。每个季度，Blue Shield Promise都会开会讨论做得好的方面和Blue Shield Promise可以改进的地方。我们欢迎会员参加讨论。诚邀您前来参加会议。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise社区咨询委员会、公共政策委员会以及质量改进和健康平等委员会

Blue Shield Promise有三个团体，分别称为Blue Shield Promise社区咨询委员会、公共政策委员会以及质量改进和健康平等委员会。这些团体由会员、Blue Shield Promise员工、社区机构和医疗服务提供者组成。如果愿意，您可以加入这些团体。这些团体讨论如何改进Blue Shield Promise的政策并负责以下事务：

- 讨论会员和健康计划方案
- 就文化和语言服务提供意见
- 健康平等主题
- 与社区共享健康信息
- 就影响健康计划和会员的政策问题向Blue Shield Promise董事会提供建议

如果您希望成为该团体成员，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)。如欲了解有关其他参与方式的更多信息，请访问Blue Shield Promise Connect网站

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>。

L.A. Care区域社区咨询委员会

L.A. Care在洛杉矶县有八个区域社区咨询委员会（RCAC）（RCAC的发音和单词“rack”相同）。该团体由L.A. Care会员、医疗服务提供者以及健康护理倡导者组成。其宗旨是将社区的声音传达给L.A. Care理事会，由其指导医疗保健计划来为我们的会员提供服务。该团体讨论如何改进L.A. Care政策，并负责：

- 帮助L.A. Care了解影响您所在地区居民的医疗保健问题
- 充当L.A. Care在整个洛杉矶县11个RCAC地区的助手和监督人
- 向您社区的民众提供健康信息

如果您希望加入该团体，请拨打1-888-839-9909 (TTY 711) 致电L.A. Care客户服务部。

L.A. Care理事会会议

理事会决定L.A. Care的政策。任何人皆可参加这些会议。理事会于每月第一个周四的下午2点开会。您可访问以下网址，了解有关理事会会议和最新会议时间的更多信息：

lacare.org。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

隐私实践通知

Blue Shield Promise备有一份说明医疗记录保密政策和程序的声明，可应要求提供给您。

如果您已达到可同意接受敏感服务的年龄和能力，则无需获得任何其他会员的授权即可接受敏感服务或提交针对敏感服务的理赔。请参阅本手册“敏感护理”一节中有关敏感服务的更多信息。

您可以要求Blue Shield Promise将有关敏感服务的通信发送至您选择的其他邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这叫做“保密通信请求”。如果您同意接受护理，则未经您书面许可，Blue Shield Promise不会向任何其他人士提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您不提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，则Blue Shield Promise会以您的名义发送通信至存档的地址或电话号码。

Blue Shield Promise将尊重您的请求，以您要求的形式和格式提供保密通信。或者，我们会确保您的通信便于设置成您所要求的形式和格式。我们会将其发送至您选择的另一地点。您的保密通信请求将一直持续到您取消请求或提交新的保密通信请求为止。

如欲提出保密通信请求，请致电1-800-605-2556 (TTY 711)联系客户服务部。

Blue Shield Promise有关其医疗信息保护政策和程序的声明（名为“隐私实践通知”）如下：

我们的隐私承诺

Blue Shield Promise了解保护您的个人信息隐私的重要性，并且我们非常认真地履行我们在这方面的义务。

在开展业务的正常过程中，我们会创建与您、您的医疗以及我们为您提供的服务有关的记录。这些记录中保存的信息称为“受保护的健康信息”（PHI），包括您的个人身份信息，例如您的姓名、地址、电话号码和社会保障号，以及您的健康信息，例如医疗诊断或理赔信息。

根据联邦和州法律的要求，我们必须向您提供本通知，以告知我们对您的PHI的法律义务和隐私惯例。我们必须维护您的PHI的隐私，并在不安全的PHI遭到泄露导致您受到影响时通知您。当我们使用或公开（“披露”）您的PHI时，我们受本通知条款的约束，这些条款适用于我们创建、获取和/或维护的包含您的PHI的所有记录。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

我们保护您隐私的方式

我们采取物理、技术和管理保障措施，以确保您的PHI的隐私。为了保护您的隐私，只有经过授权和培训的Blue Shield Promise员工才有权访问我们的纸质和电子记录以及进入存储此信息的非公共区域。

员工会接受以下主题的培训：

- 隐私和数据保护政策及程序，包括如何标记、存储、归档和访问纸质及电子记录。
- 为维护您PHI的隐私和安全而采取的物理、技术和管理保障措施。

我们的公司隐私办公室监督我们对隐私政策和程序的遵守情况，并就这一重要主题对我们的企业开展教育。

我们使用和披露您的PHI的方式

未经您授权使用PHI

如有必要，我们可能会在向您提供健康福利和服务时，未经您的书面授权披露您的PHI。我们可能出于以下目的披露您的PHI：

治疗

- 与护士、医生、药剂师、验光师、健康教育人员和其他医疗保健专业人员分享，以便他们确定您的护理计划。
- 帮助您获得您可能需要的服务和治疗，例如，开化验单和使用化验结果。
- 与医疗保健机构或专业人员协调您的医疗保健和相关服务。

付款

- 获得您的承保服务的保费付款。
- 做出承保判定，例如，与医疗保健专业人员讨论向您提供的服务的付款事宜。
- 将福利与您可能拥有的其他承保福利相协调，例如，与其他健康计划或保险公司联系以确定您的资格或承保福利。
- 从可能负责付款的第三方（例如家庭成员）处获取付款。
- 以其他方式确定并履行我们为您提供健康福利的责任，例如管理理赔。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

医疗保健运营

- 提供客户服务。
- 支持和/或改进我们为您提供的计划或服务。
- 帮助您管理您的健康，例如，向您提供有关您可能有权获得的治疗替代方案的信息，或者为您提供医疗保健服务或治疗提醒。
- 支持与您有关系的其他健康计划、保险公司或医疗保健专业人员，以改进其为您提供的计划，例如，针对个案管理，或支持责任医疗组织（ACO）或以患者为中心的居家医疗安排。
- 针对承保、应缴款或保费厘定，或与创建、续签或更换健康保险或保险合同相关的其他活动。
但请注意，我们不会出于承保目的使用或披露您的包含遗传信息的PHI，因为联邦法律禁止我们这样做。

如果法律允许或要求，我们还可能在未经您书面授权的情况下出于其他目的披露您的PHI。这包括：

披露给参与您的医疗保健的其他人

- 如果您在场或以其他方式指示我们这样做，我们可能会将您的PHI披露给其他人，例如家庭成员、密友或您的照顾者。
- 如果您处于紧急情况、不在场、丧失行为能力或者您过世，我们将运用我们的专业判断来决定向他人披露您的PHI是否符合您的最佳利益。如果我们在无法联系到您的情况下披露您的PHI，我们将仅披露与该人参与您的治疗或与您的治疗相关的付款直接相关的信息。我们还可能披露您的PHI，以便通知（或协助通知）这些人您的位置、您的一般病况或您的死亡。
- 我们可能会向您的未成年孩子的另一位家长披露孩子的PHI。

披露给健康信息交换所

Blue Shield Promise可能会将您的PHI披露给Manifest MedEx这家健康信息交换所（HIE）。Manifest MedEx之类的HIE帮助您的医疗保健提供者和健康计划安全地审查、分析和共享与您相关的医疗信息。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您的医疗保健提供者和健康计划可以通过这种对您的PHI的审查、分析和共享来提高您的护理质量，可以帮助减少医疗错误，以及通过防止多余和重复治疗来节省您的费用。您随时有机会选择不在HIE中使用您的PHI，只需访问 manifestmedex.org/opt-out/或致电**510-683-1333**联系Manifest MedEx。

披露给供应商和认证组织

我们可能会将您的PHI披露给：

- 代表Blue Shield Promise提供某些服务的公司。例如，我们可能会聘请供应商帮助我们为患有糖尿病和哮喘等慢性病的会员提供信息和指导。
- 全国质量保证委员会（NCQA）等认证组织，以达到质量评估目的。

请注意，在我们共享您的PHI之前，我们会取得供应商或认证组织的书面协议，以保护您的PHI的隐私。

沟通

我们可能会使用您的PHI与您联系，以便提供有关您的健康计划承保范围、福利、健康相关计划和服务、治疗提醒或可供您选择的治疗替代方案的信息。

筹款

我们不会将您的PHI用于筹款目的。

健康或安全

我们可能会披露您的PHI，以防止或减轻对您或公众的健康或安全的严重且紧迫的威胁。

公共卫生活动

我们可能会将您的PHI披露给：

- 出于预防或控制疾病、受伤或残障或监测免疫接种的目的，向经过法律授权可接收此类信息的公共卫生当局报告健康信息。
- 向经过法律授权可接收此类报告的政府机构报告虐待儿童、不予看管或虐待成人事件，包括家庭暴力。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 向负责产品或活动的质量、安全性或有效性的人员报告有关受美国食品药品监督管理局（FDA）监管的产品或活动的信息。
- 向可能接触过传染病的人发出通知，前提是法律授权我们发出此类通知。

卫生监督活动

我们可能会将您的PHI披露给：

- 依法负责监督医疗保健系统或确保Medicare或Medicaid等政府福利计划规则的遵守情况的政府机构。
- 其他需要健康信息来确定合规性的监管计划。

研究

我们可能会出于研究目的披露您的PHI，但只会根据法律并在法律允许的情况下披露。

遵守法律

我们可能会出于遵守法律的目的使用和披露您的PHI。

司法和行政程序

我们可能会在司法或行政程序中或为了响应有效的法律命令而披露您的PHI。

执法人员

我们可能会根据法律要求、依照法院命令或法律授权的其他程序向警察或其他执法人员披露您的PHI。

政府职能部门

我们可能会根据法律要求向政府不同部门披露您的PHI，例如美国军方或美国国务院。

工伤赔偿

为了遵守工伤赔偿法，我们可能会在必要时披露您的PHI。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

需要您的授权才能使用PHI的情况

除上述目的外，我们必须获得您的书面授权才能使用或披露您的PHI。例如，未经您事先书面授权，我们不会将您的PHI用于营销目的，也不会未经您书面授权的情况下将您的PHI提供给潜在的雇主。

使用和披露某些被视为“高度机密”的PHI

对于某些类型的PHI，联邦和州法律可能要求加强隐私保护。这包括以下类型的PHI：

- 保留在心理治疗记录中
- 关于酒精和药物滥用的预防、治疗和转诊
- 关于HIV/AIDS检测、诊断或治疗
- 关于性病和/或传染病
- 关于基因检测

除非法律特别允许或要求，否则我们只会在获得您事先书面授权的情况下披露此类受特别保护的PHI。

授权取消

您可以随时取消之前给予我们的书面授权。如果取消是以书面形式提交给我们，则将适用于您PHI的未来使用和披露。它不会影响之前在您的授权生效期间进行的使用或披露。

您的个人权利

对于Blue Shield Promise创建、获取和/或维护的与您有关的PHI，您拥有以下权利：

申请限制的权利

您可以要求我们限制我们出于治疗、付款和医疗保健运营目的使用和披露您的PHI的方式，如本通知中所述。我们不一定同意您的限制申请，但我们会仔细考虑。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果我们同意限制申请，我们会遵守该限制，直到您申请终止或同意终止限制。我们还可能通知您，我们将终止就限制达成的协议。在这种情况下，终止仅适用于我们通知您终止后创建或收到的PHI。

接收保密通信的权利

您可以要求通过其他方式或在其他地点接收包含PHI的Blue Shield Promise通信。根据法律要求且只要可行，我们将满足合理的要求。我们可能要求您以书面形式提出请求。如果您的请求涉及未成年儿童，我们可能会要求您提供法律文件来支持您的请求。

访问您PHI的权利

您可以要求检查或接收我们在“指定记录集”中保留的有关您的某些PHI的副本。举例而言，这包括参保、付款、理赔裁决、个案或医疗管理记录系统的记录，以及我们用于做出与您有关的决定的任何信息。您的请求必须采用书面形式。

只要可行且符合法律要求，我们将以您要求的形式（纸质或电子版）和格式向您提供您PHI的副本。如果您索取您PHI的副本，因为我们要准备、复制和/或邮寄给您，所以我们可能会向您收取基于实际成本的合理费用。在法律允许的某些有限情况下，我们可能会拒绝您访问您的部分记录。

修改您记录的权利

您有权要求我们更正或修改我们在指定记录集中维护的有关您的PHI。您的请求必须以书面形式提出，并解释您希望修改PHI的原因。如果我们确定PHI不准确或不完整，我们将在法律允许的情况下进行更正。如果您想要更改的PHI是由医生或医疗保健机构创建的，您应该要求他们修改信息。

获得披露解释的权利

根据您的书面请求，我们将向您提供我们在指定时间段（最长为您提出请求之日前六年）内对您的PHI进行的披露的列表。但是，该列表不包括：

- 您已授权的披露。
- 在您提出请求之日的六年之前进行的披露。
- 出于治疗、付款和医疗保健运营目的而进行的披露，法律要求的情况除外。
- 法律允许我们不作出解释的某些其他披露。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在任意12个月期间提出多次解释请求，我们将在第一份解释报告之后针对后续的每一份解释报告向您收取基于实际成本的合理费用。

指定一位个人代表的权利

您可以指定另一个人作为您的个人代表。您的代表将被允许访问您的PHI、与为您提供护理的医疗保健专业人员和机构进行沟通，并代表您行使所有其他HIPAA权利。根据您授予代表的权限，该代表也可能有权为您做出医疗保健决定。

接收本通知纸质副本的权利

即使您已同意以电子方式接收本通知，我们也可以根据您的要求提供本通知的纸质副本。请参阅本通知的“通知的可获得性和有效期”部分。

您可以采取的行动

如果您对您的隐私权利有疑问，认为我们可能侵犯了您的隐私权利，或者不同意我们做出的关于您PHI访问权限的决定，您可以联系Blue Shield Promise:

Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

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

电话: (888) 266-8080 (免费)

热线: (855) 296-9086 (免费)

传真号码: (800) 201-9020 (免费)

电子邮件: privacy@blueshieldca.com

对于某些类型的请求，您必须填写一份表格并寄送给我们，您可以通过拨打Promise Health Plan会员卡上的客户服务部电话号码或访问我们的网站获取该表格，网站地址为: <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/notice-of-privacy-practice>。

联系联邦政府机构

如果您认为我们可能侵犯了您的隐私权利，您也可以向美国卫生与公众服务部（HHS）民权办公室提出书面投诉。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Office for Civil Rights

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

电话: (877) 696-6775

网站: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

如果您是加利福尼亚州居民, 您也可以联系加利福尼亚州OCR区域经理:

第九区区域经理

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

电话: (800) 368-1019

传真号码: (202) 619-3818 (听障和语障专线: (800) 537-7697)

您也可以向加州卫生保健服务部 (DHCS) 提出书面投诉:

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

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

电话: (916) 445-4646

传真号码: (916) 440-7680

网站: [数据隐私 \(ca.gov\)](#)

我们不会因您对我们的隐私惯例提出投诉而进行报复。

通知的可获得性和有效期**通知的可获得性**

如需获取本通知的副本, 请拨打Promise Health Plan会员卡上的客户服务部电话号码或访问我们的网站: [隐私实践通知 | Blue Shield of CA Promise Health Plan \(blueshieldca.com\)](#)。



请致电客户服务部, 电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

更改本通知条款的权利

只要本通知的条款仍然有效，我们就必须遵守这些条款。我们可随时更改本通知的条款，并且我们可以自行决定使新的条款适用于我们持有的您的所有PHI，包括我们在发布新通知之前创建或收到的任何PHI。

如果我们更改本通知，我们会更新我们网站上的通知，如果您在我们更改之时已参保Blue Shield Promise福利计划，我们会按照法律要求向您发送新通知。

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>。

法律相关通知

许多法律都适用于本会员手册。即使本手册中未包含或未解释这些法律，这些法律也可能会影响您的权利和责任。适用于本手册的主要法律是关于Medi-Cal方案的州和联邦法律。其他联邦和州法律也可能适用。

有关Medi-Cal作为最后付款人、其他健康保险和侵权追讨的通知

Medi-Cal计划遵守有关第三方向会员提供医疗保健服务的法律责任的州和联邦法律和法规。Blue Shield Promise将采取一切合理措施确保Medi-Cal计划是最后付款人。

Medi-Cal会员可能有其他健康承保（other health coverage, OHC），也称为私人健康保险。作为Medi-Cal资格的一个条件，您必须申请和/或保留任何可用的免费OHC。

联邦和州法律要求Medi-Cal会员报告OHC和对现有OHC做出的任何更改。如果您没有快速报告OHC，可能需要向DHCS偿还任何错误支付的福利。登录<http://dhcs.ca.gov/OHC>在线提交您的OHC。

如果您无法接入互联网，可以拨打1-800-605-2556 (TTY 711)向Blue Shield Promise报告OHC。您也可以致电DHCS的OHC处理中心，电话1-800-541-5555（听障和语障专线1-800-430-7077或711）或1-916-636-1980。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

加州卫生保健服务部（DHCS）有权利和责任针对Medi-Cal不是第一付款人的Medi-Cal承保服务获得补偿。例如，如果您因车祸受伤或在工作期间受伤，汽车或工伤赔偿保险可能必须先支付医疗保健费用，或在Medi-Cal付款的情况下补偿Medi-Cal支付的费用。

如果您受伤，而另一方应对您的受伤负责，您或您的法律代表必须在提起法律诉讼或索赔后的30天内通知DHCS。在线提交通知至：

- 人身伤害计划：<https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 工伤赔偿追讨计划：<https://dhcs.ca.gov/WC>

如欲了解详情，请访问DHCS第三方责任与追讨部门网站<https://dhcs.ca.gov/tplrd>或致电1-916-445-9891。

有关遗产追讨的通知

Medi-Cal计划必须从某些已故会员的遗嘱遗产中寻求偿还在其55岁生日当天或之后收到的Medi-Cal福利。偿还包括护理机构服务、家庭和社区服务以及会员在护理机构住院或接受家庭和社区服务时收到的相关医院和处方药服务的按服务收费（FFS）和管理式护理保费或按人头付费款项。偿还额不能超过会员遗嘱遗产的价值。

如欲了解详情，请访问DHCS遗产追讨计划网站<https://dhcs.ca.gov/er>或致电1-916-650-0590。

行动通知

Blue Shield Promise将在Blue Shield Promise要拒绝、延迟、终止或修改医疗保健服务请求的任何时候向您发送行动通知（NOA）函。如果您不同意Blue Shield Promise的决定，可以随时向Blue Shield Promise提出上诉。如欲了解有关提出上诉的重要信息，请参阅本手册第6章的“上诉”部分。当Blue Shield Promise向您发送NOA时，将告知您不同意我们做出的决定时您所拥有的所有权利。

通知内容

如果Blue Shield Promise基于医疗必要性而拒绝、延迟、修改、终止、暂停或全部或部分减少您的服务，您的NOA必须包含以下内容：



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- Blue Shield Promise打算采取的行动的声明
- 对Blue Shield Promise决定原因简明扼要的解释
- Blue Shield Promise做出决定的过程，包括Blue Shield Promise运用的规则
- 所做决定的医疗原因。Blue Shield Promise必须明确说明您的病况为何不符合规则或指南要求。

翻译

Blue Shield Promise必须以共同首选语言完整翻译并提供书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知。

完整翻译的通知必须包括Blue Shield Promise决定拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少医疗保健服务请求的医疗原因。

如果未提供您的首选语言译本，Blue Shield Promise必须以您的首选语言提供口头帮助，以便您能够理解收到的信息。

有关保密通信请求的通知

有权同意接受敏感服务的会员无需获得任何其他会员、投保人或保单持有人的授权即可接受敏感服务或提交针对敏感服务的理赔。Blue Shield Promise会将有关敏感服务的通信发送至会员的备用指定邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，或者在没有指定的情况下，以会员名义发送至存档的地址或电话号码。未经接受护理的会员书面授权，Blue Shield Promise不会向任何其他会员、投保人或保单持有人披露与敏感服务相关的医疗信息。Blue Shield Promise将满足以所要求的形式和格式（如果可以按所要求的形式和格式轻松制作）或在其他地点进行保密通信的请求。会员对与敏感服务相关的保密通信的请求将一直有效，直到该会员撤销该请求或提交新的保密通信请求为止。

可按本页底部的邮寄地址、电子邮件地址或传真号码以书面形式向Blue Shield Promise提交保密通信请求。会员可以（但不要求其）通过填写保密通信请求表请求保密通信。请拨打1-800-605-2556 (TTY 711) 致电客户服务部寻求协助，以及要求给您邮寄该表格。您也可以访问以下网址在线查找和下载该表格：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您可以利用以下其中一种途径，将填妥并签名的表格寄回给Blue Shield of California隐私办公室：

- 邮寄地址：Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- 电子邮件：privacy@blueshieldca.com



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 传真号码：1-800-201-9020

如果通过电子邮件或传真收到，您的保密通信请求会在收到请求后的7个日历日内生效。如果通过一等邮件收到，您的请求将在收到后的14个日历日内生效。如果您就请求相关事宜与我们联系，Blue Shield Promise将确认收到您的保密通信请求并告知您请求的状态。

保密通信请求将适用于所有满足以下条件的通信：披露与请求保密通信的会员接受医疗服务有关的医疗信息或医疗服务提供者姓名和地址。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

8. 应了解的重要号码与词汇

重要电话号码

- Blue Shield Promise客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)
- L.A. Care客户服务部：1-888-839-9909 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，然后按7或711)

Blue Shield Promise	
客户服务部	1-800-605-2556 (TTY 711)
Vision Service Plan	1-800-877-7195
24小时护士咨询热线	1-800-609-4166 (TTY 711)
合规服务热线	1-855-296-9083
L.A. Care/Blue Shield of California社区资源中心	1-877-287-6290 East L.A.: 1-213-438-5570 El Monte: 1-213-428-1495 Inglewood: 1-310-330-3130 Lincoln Heights: 1-213-294-2840 Long Beach: 1-562-256-9810 Lynwood: 1-310-661-3000 Metro LA: 1-213-428-1457 Norwalk: 1-562-651-6060 Pacoima: 1-213-438-5497 Palmdale: 1-213-438-5580 Pomona: 1-909-620-1661 Wilmington: 1-213-428-1490



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

政府资源	
美国残疾人法（Americans with Disabilities Act, ADA）信息	1-800-514-0301（语音） 1-800-514-0383（TDD）
美国民权办公室	1-866-627-7748
社会保障管理局补充社会保障收入（Supplemental Social Income, SSI）	致电1-800-772-1213
残障服务	加州中转服务（CRS） 听障和语障专线：711 Sprint: 1-888-877-5379 MCI: 1-800-735-2922
儿童健康与残障预防（Child Health and Disability Prevention, CHDP）	1-800-993-2437
加州儿童服务（CCS）	1-800-288-4584
加州卫生保健服务部（Department of Health Services, DHCS）	1-916-449-5000
Los Angeles县——公共社会服务局（Department of Public Social Services, DPSS）：客户服务中心	1-866-613-3777 （TTY: 1-800-660-4026）
Los Angeles县健康服务部	1-213-240-8101
Los Angeles县心理健康服务部	1-800-854-7771
妇幼营养补助计划（Women, Infant and Children Program, WIC）	1-800-852-5770
Medi-Cal牙科计划（Denti-Cal）	1-800-322-6384 听障和语障专线：1-800-735-2922
加州社会服务部（California Department of Social Services, CDSS）	1-800-952-5253



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal管理式医疗保健部监察官办公室	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 听障和语障专线： 1-800-977-2273，然后按7 或711
管理式医疗保健部（Department of Managed Health Care, DMHC）	1-888-466-2219 （1-888-HMO-2219） （听障和语障专线： 1-877-688-9891）
医疗保健方案处	阿拉伯语1-800-576-6881 亚美尼亚语1-800-840-5032 柬埔寨语1-800-430-5005 广东话1-800-430-6006 英语1-800-430-4263 波斯语1-800-840-5034 苗语1-800-430-2022 韩语1-800-576-6883 老挝语1-800-430-4091 普通话1-800-576-6885 俄罗斯语1-800-430-7007 西班牙语1-800-430-3003 他加禄语1-800-576-6890 越南语1-800-430-8008 听障和语障专线1-800-430-7077



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

应了解的词汇

DHCS: 加州卫生保健服务部。这是监督Medi-Cal计划的州行政部门。

DMHC: 加州管理式医疗保健部。这是监督管理式护理健康计划的州行政部门。

Medi-Cal Rx: 属于FFS Medi-Cal的药房福利服务，称为“Medi-Cal Rx”，为所有Medi-Cal受益人提供药房福利和服务，包括处方药和部分医疗用品。

Medicare: 针对65岁或以上人群、特定残障年轻人以及罹患末期肾病（需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时称为终末期肾病（ESRD））患者的联邦健康保险方案。

按服务收费（FFS）Medi-Cal: 有时Blue Shield Promise不承保某些服务，但会员仍然可以通过FFS Medi-Cal计划获得这些服务，例如通过Medi-Cal Rx提供的许多药房服务。

参保人: 身为健康计划会员并通过计划获取服务的人士。

长期护理: 在机构内提供的时间超过入院月份外加1个月的护理。

承保服务: Blue Shield Promise负责付款的Medi-Cal服务。承保服务须遵守Medi-Cal合同、任何合同修正案以及本会员手册（也称为综合承保范围说明书（EOC）和信息披露声明表）中所列的条款、条件、限制和除外责任。

重建手术: 用于纠正或修复身体异常结构，从而尽可能改善身体功能或创造正常外观的外科手术。身体异常结构由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起。

初级保健: 请参阅“例行护理”。

初级保健提供者（PCP）: 为会员提供大部分健康护理的持照医疗服务提供者。PCP会帮助会员获取所需的护理。

PCP可以是：

- 全科医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭医科
- 妇产科医生
- 印第安人健康护理服务提供者（IHCP）
- 联邦合格健康中心（Federally Qualified Health Center, FQHC）
- 乡村健康诊所（Rural Health Clinic, RHC）



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 执业护士
- 医生助理
- 诊所

处方药：与不需要处方的非处方药（OTC）不同，而依法需要持照医疗服务提供者开立医嘱的药物。

处方药承保：对由医疗服务提供者开立处方的药物之承保。

独立分娩中心（FBC）：获得州政府许可或以其他方式获得批准，可提供计划包括的产前、生产或产后护理以及其他门诊服务，计划在妊娠期会员住家以外提供分娩服务的医疗机构。这些机构不是医院。

儿童与青少年Medi-Cal：针对21岁以下Medi-Cal会员的福利，可以帮助他们保持健康。会员必须针对其年龄进行适当的健康检查和适当的筛查，以发现健康问题并及早治疗疾病。他们必须接受治疗，以便对可能在健康检查时发现的病况提供护理或帮助。该福利也称为联邦法律规定的早期和定期筛查、诊断和治疗（EPSDT）福利。

非承保服务：Blue Shield Promise不承保的服务。

非签约医疗服务提供者：不在Blue Shield Promise网络内的医疗服务提供者。

非医疗运输：往返于由会员医疗服务提供者授权的Medi-Cal承保服务预约地点和领取处方药和医疗用品的运输服务。

分诊（或筛查）：为确定会员对所需护理的紧迫性，而由经过培训的医生或护士对会员的健康状况进行的评估。

服务区域：Blue Shield Promise提供服务的地理区域。这包括洛杉矶县。

福利：本健康计划承保的健康护理服务和药物。

福利协调（COB）：确定哪种保险承保（Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他保险）对拥有不止一种健康保险承保的会员承担主要治疗和付款责任的流程。

个案经理：能帮助会员了解主要健康问题并与会员的医疗服务提供者一起为会员安排护理的注册护士或社会工作者。

公共卫生服务：针对全部人口的卫生服务。包括但不限于健康状况分析、健康监测、健康促进、预防服务、传染病控制、环境保护和卫生、备灾和应对以及职业健康。

共付（共付额）：除了保险公司的付款之外，会员通常在服务时支付的款项。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

姑息护理：为患有严重疾病的会员减轻身体、情感、社交和精神不适而进行的护理。姑息护理不限于只能向预期寿命为6个月或更短时间的会员提供。

管理式护理计划：一项仅针对参保计划的Medi-Cal接受者使用特定医生、专家、诊所、药房和医院的Medi-Cal健康计划。Blue Shield Promise就是一种管理式护理计划。

合格提供者：在适当执业领域符合资格可治疗会员病况的医生。

合同药物清单（CDL）：医疗服务提供者可据以订购会员所需承保药物的经批准Medi-Cal Rx药物清单。

后续护理：检查会员在住院后或治疗过程中进展情况的定期医生护理。

会员：参保Blue Shield Promise并有权接受承保服务的任何符合Medi-Cal资格的会员。

急性：需要快速医治的短暂突发医疗病况。

急诊护理（或急诊服务）：为治疗需要医疗护理的非紧急疾病、伤害或病况所提供的服务。如果网络内医疗服务提供者暂时无法提供服务或您暂时无法找到他们，则会员可从网络外医疗服务提供者处获得急诊护理。

脊椎推拿师：通过徒手操作治疗脊柱的医疗服务提供者。

计划：请参阅“管理式护理计划”。

计划生育服务：预防或延迟怀孕的服务。向育龄会员提供的可帮助其确定子女的数量和年龄间隔的服务。

既有患者：与提供者存在既有关系，并在健康计划规定的指定时间内前往该提供者处接受服务的患者。

加州儿童服务（CCS）：一项为21岁以下存在某些健康状况、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务的Medi-Cal计划。

家庭医疗保健：在家提供的专业护理和其他服务。

家庭医疗保健提供者：在家为会员提供专业护理和其他服务的医疗服务提供者。

假肢装置：附着在身体上以取代缺失身体部位的人造装置。

健康保险：通过偿还被保险人疾病或受伤所产生的费用或直接向护理人员支付费用而支付医疗和外科手术费用的保险承保。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

矫形装置：一种对会员的医疗康复具有医疗必要性，作为支撑物或支架附着在体外，旨在支撑或矫正严重受伤或患病身体部位的装置。

紧急护理：为确定是否存在紧急医疗病况而由医生（或在法律允许的情况下，在医生指导下由工作人员）进行的检查。在机构的能力范围内使您的临床情况变得稳定所需的具有医疗必要性的服务。

紧急医疗病况：有严重症状的医疗或心理病况，例如临产（见上文定义）或严重疼痛，具备审慎外行的健康和医学常识之人士可合理认为如不立即获取医疗护理则可能：

- 将会员或其未出生婴儿的健康置于严重危险之中
- 导致身体机能受损
- 导致身体部位或器官无法正常运作
- 导致死亡

紧急医疗运输服务：通过救护车或紧急运输车辆运送到急诊室以接受紧急医疗护理的交通服务。

精神病紧急医疗病况：一种症状严峻或严重到足以对会员自己或他人造成直接危险，或令会员立即丧失预备或使用食物、住所或衣物能力的精神障碍。

具有医疗必要性（或医疗必要性）：具有医疗必要性的服务是合理且能保护生命的重要服务。这是为了防止患者患上重病或致残而需要进行的护理。这种护理通过诊断或治疗疾病、病痛或伤害来减轻严重的疼痛。对于21岁以下会员，Medi-Cal具有医疗必要性的服务包括解决或帮助改善生理或心理疾病或病况（包括药物使用失调）所需之护理。

康复服务和设备：帮助会员保持、学习或提高日常生活技能和机能的医疗保健服务。

康复与创建治疗服务和设备：帮助受伤、残障或患有慢性病的会员获取或恢复心理和身体技能的服务和设备。

例行护理：具有医疗必要性的服务和预防性护理、健康儿童就诊或护理，如例行后续护理。例行护理的目标是预防健康问题。

连续护理：计划会员在提供者和Blue Shield Promise同意的情况下在长达12个月的时间里从其现有网络外医疗服务提供者处持续获得Medi-Cal服务的能力。

联邦合格健康中心（FQHC）：在没有很多医疗服务提供者的地区中的健康中心。会员可以在FQHC获取主要和预防护理。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

临终关怀：为患有终末期疾病的会员减轻身体、情感、社交和精神不适而进行的护理。当该会员的预期寿命为6个月或更短时，则提供善终护理。

慢性病况：不能完全治愈或随着时间的推移变得更糟或必须治疗才不会使会员健康状况变得更糟的疾病或其他医疗问题。

美洲印第安人：根据联邦法律CFR第42篇第438.14条的规定符合“印第安人”定义的个人，该法条将符合以下任一条件的人定义为“印第安人”：

- 是联邦政府承认的印第安部落的成员
- 居住在城市中心，并满足以下一项或多项条件：
 - 是部落、子部落或其他有组织印第安人群体的成员，包括1940年以来终止的部落、子部落或群体的成员，以及现在或将来得到其居住州承认的部落、子部落或群体的成员，或属于任何此类成员一级或二级后裔的成员
 - 是爱斯基摩人或阿留申人或其他阿拉斯加原住民
 - 是内政部长出于任何目的视为的印第安人
 - 是根据内政部长颁布的条例所确定的印第安人
- 是内政部长出于任何目的视为的印第安人
- 是美国卫生与公众服务部部长视为符合获得印第安人医疗保健服务资格的印第安人，包括身份是加州印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民的印第安人

门诊护理：会员不必在医院或其他地方过夜以获取的所需的医疗护理。

门诊心理健康服务：为患有轻度至中度心理健康病况的会员提供的门诊服务，包括：

- 个人和团体心理健康评估和治疗（心理治疗）
- 当有临床指征时评估心理健康状况的心理测试
- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊化验、用品和补充品

敏感服务：与精神或行为健康、性健康和生殖健康、计划生育、性传播感染（STI）、HIV/AIDS、性侵犯和堕胎、药物使用失调、性别肯定护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

耐用医疗器材（DME）：由会员的医生或其他医疗服务提供者订购的具有医疗必要性的医疗设备，该设备可供会员在家中、社区中或作为家庭使用的设施中使用。

欺诈：由了解欺骗行为可能会导致该人或其他人获得某些未经授权的福利之人士所采取之故意欺骗或歪曲事实的行为。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

其他健康保险（OHC）：其他健康保险（OHC）是指Medi-Cal以外的私人健康保险和服务付费方。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房或Medicare Advantage计划（C部分）、Medicare药物计划（D部分）或Medicare补充计划（Medigap）。

签约医疗服务提供者（或签约医生）：与Blue Shield Promise签订了合同，可在会员接受护理时向其提供承保服务的医生、医院或其他持照医疗保健专业人士或持照健康机构，包括亚急性机构。

签约医院：与Blue Shield Promise签订了合同，可在会员接受护理时向会员提供服务的持照医院。部分签约医院可以向会员提供的承保服务受到Blue Shield Promise的使用审查和质量保证政策或Blue Shield Promise与医院之合同的限制。

侵权追讨：当因另一方应承担赔偿责任的伤害而向Medi-Cal会员提供或将向其提供福利时，DHCS会追讨因该伤害而向会员提供的福利的合理价值。

区域外服务：会员在Blue Shield Promise服务区域之外的任何地方所接受的服务。

认证助产士（CNM）：由加州注册护理委员会颁发执照成为注册护士并认证成为助产士的个人。认证助产士可以处理正常分娩病例。

上诉：会员要求Blue Shield Promise审查并更改对所请求服务的承保范围做出的决定。

社区成人服务（CBAS）：为符合条件的会员提供之针对专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭和看护培训和支持、营养服务、交通运输和其他服务的门诊机构型服务。

申诉：会员以口头或书面方式对Medi-Cal、Blue Shield Promise、县心理健康计划或Medi-Cal医疗服务提供者承保的服务表达不满。例如，向Blue Shield Promise提出的有关网络内医疗服务提供者的投诉就属于申诉。

实验性治疗：在人体测试之前处于进行实验室或动物研究的测试阶段的药物、器材、程序或服务。实验性服务不进行临床研究。

事前授权（预先批准）：会员或其医疗服务提供者为确保Blue Shield Promise会承保某些服务而向Blue Shield Promise请求批准这些服务时所必须遵循的流程。转诊不是批准。事前授权与预先批准相同。

投诉：会员以口头或书面方式对Medi-Cal、Blue Shield Promise、县心理健康计划或Medi-Cal医疗服务提供者承保的服务表达不满。投诉也称为申诉。

退保：因为会员不再符合资格或更改为新的健康计划而停止使用健康计划。会员必须签署一份表格，表明他们不再希望使用本健康计划，或致电医疗保健方案处并通过电话退保。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

网络：与Blue Shield Promise签订了护理提供合同的医生、诊所、医院及其他医疗服务提供者群体。

网络内医疗服务提供者（或网络内部医疗服务提供者）：请参阅“签约医疗服务提供者”。

网络外医疗服务提供者：不属于Blue Shield Promise网络的医疗服务提供者。

稳定后服务：在会员情况稳定后为保持会员稳定而提供的紧急医疗病况相关承保服务。稳定后的护理服务属于承保范围并会获得给付。网络外医院可能需要预先批准（事前授权）。

乡村卫生诊所（RHC）：在没有很多医疗服务提供者的地区中的健康中心。会员可以在RHC获取主要和预防护理。

心理健康服务提供者：为患者提供心理健康和行为健康服务的医疗保健专业人员。

亚急性护理机构（成人或儿科）：为需要特殊服务的医疗脆弱会员提供吸入治疗、气管切开术护理、静脉管进食和复杂伤口管理护理等综合护理的长期护理机构。

严重疾病：必须接受治疗并可能导致死亡的疾病或病况。

研究性治疗：已成功完成FDA所批准的临床研究的第一阶段，但尚未获得联邦食品药品监督管理局（FDA）批准用于一般用途，且仍在FDA所批准的临床研究中进行治疗药物、生物制品或设备。

医疗保健方案处（HCO）：能让会员参加或退出健康计划的方案。

医疗服务提供者目录：Blue Shield Promise网络内医疗服务提供者的清单。

医疗运输服务：当会员因身体状况或医疗病况无法使用汽车、公交车、火车或出租车到达承保医疗预约地点或领取处方药时，由医疗服务提供者为会员开具的运输服务。

Blue Shield Promise在您需要被送往预约地点时会为能满足您医疗需求且成本最低的运输服务支付费用。

医疗之家：提供初级保健护理主要功能的护理模式。包括全面护理、以患者为中心的协调护理、便捷服务以及质量和安全。

医生服务：由根据州法律许可在医学或整骨疗法领域执业的人士所提供的服务，不包括会员住院时包括在医院账单中医生提供的服务。

医院：会员可以接受医生和护士住院和门诊护理的场所。

医院门诊护理：未作为住院病人入院，在医院进行的医疗或外科手术护理。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

印第安人医疗保健提供者 (IHCP)：由印第安人健康服务 (IHS)、印第安部落、部落健康计划、部落组织或城市印第安组织 (UIO) 运营的一项医疗保健计划，这些术语的定义见《印第安人医疗保健改善法案》第4节（《美国法典》第25篇第1603节）。

预先批准（事前授权）：会员或其医疗服务提供者为确保Blue Shield Promise会承保某些服务而向Blue Shield Promise请求批准这些服务时所必须遵循的流程。转诊不是批准。预先批准与事前授权相同。

早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)：请参阅“儿童与青少年Medi-Cal”。

诊所：会员可以选择作为初级保健提供者 (PCP) 的机构。它可以是联邦合格健康中心 (FQHC)、社区诊所、乡村卫生诊所 (RHC)、印第安人医疗保健提供者 (IHCP) 或其他初级保健机构。

中级护理机构或养老院：在提供24小时住宿服务的长期护理机构或养老院中提供的护理。中级护理机构或养老院的类型包括发育障碍者中级护理机构 (ICF/DD)、发育障碍者中级护理机构-创建 (ICF/DD-H) 和发育障碍者中级护理机构-护理 (ICF/DD-N)。

终末期疾病：不能逆转、且如果疾病遵循其自然病程，很有可能在1年或更短的时间内导致死亡的医疗病况。

主动生产：妊娠期会员处于分娩的三个阶段且无法安全转送至另一家医院分娩或转运有可能损害会员或胎儿健康与安全的时间段。

助产服务：由注册护士助产士 (CNM) 和持照助产士 (LM) 提供的产前、产中和产后护理，包括母亲的计划生育服务和新生儿的即时护理。

住院：以住院病人身份入院接受治疗。

住院护理：会员必须在医院或其他地方过夜以获取的所需的医疗护理。

专家（专科医生）：治疗特定类型健康护理问题的医生。例如：骨科外科医生治疗骨折；过敏科医生治疗过敏症；心脏科医生治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要其PCP的转诊才能向专科医生求诊。

专科心理健康服务 (SMHS)：为损伤程度高于轻度到中度水平且需要心理健康服务的会员提供的服务。

专业护理：由持照护士、技术人员和/或治疗师在会员入住专业护理机构或会员家中期间提供的承保服务。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。

专业护理机构：提供24小时护理，且只有经过培训的医疗专业人员才能提供相关护理的场所。

转诊：会员的PCP认为会员可接受其他医疗服务提供者的护理时所做的事。部分承保护理服务需要转诊和预先批准（事前授权）。



请致电客户服务部，电话1-800-605-2556 (TTY 711)。Blue Shield Promise的办公时间为周一至周五上午8点至下午6点。此电话为免付费专线。

或致电加州中转热线711。在线访问blueshieldca.com/promise/medi-cal。