



دفترچه اطلاعاتی اعضا

آنچه لازم است در مورد مزایای خود بدانید

تجميع مدارک پوشش (EOC) و فرم افشای اطلاعات
Blue Shield of California Promise Health Plan
(Blue Shield Promise)

2025

کانتی لس آنجلس

L.A. Care Health Plan با Blue Shield of California Promise Health Plan
قرارداد دارد تا خدمات مراقبت‌های هماهنگ Me1-di-Cal را در کانتی لس آنجلس ارائه کند.
Blue Shield of California Promise Health Plan یک دارنده مجوز مستقل از
Blue Shield Association است

سایر زبان ها و فرمت ها

سایر زبان ها

شما می‌توانید این «دفترچه اطلاعاتی اعضا» و سایر مطالب برنامه درمانی را به صورت رایگان به سایر زبان‌ها دریافت کنید. **Blue Shield Promise** ترجمه‌های نوشتاری توسط مترجمان واجد شرایط را ارائه می‌دهد. با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات در مورد خدمات امداد زبانی مربوط به مراقبت درمانی از قبیل مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این دفترچه اطلاعاتی اعضا را مطالعه نمایید.

سایر فرمت ها

شما می‌توانید این اطلاعات را به سایر فرمت‌ها از قبیل بریل، چاپ درشت به فونت سایز 20، صوتی و فرمت‌های الکترونیک قابل دسترسی بدون اخذ هزینه از شما دریافت نمایید. با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

Blue Shield Promise خدمات ترجمه شفاهی، از جمله خدمات زبان اشاره توسط یک مترجم مجرب واجد شرایط به صورت 24 ساعته، بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌کند. مجبور نیستید که از یکی از اعضای خانواده و یا دوستان به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از افراد کم سن و سال، به عنوان مترجم شفاهی را به جز در موارد اضطراری توصیه نمی‌کنیم. خدمات ترجمه شفاهی،

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



زبانی و فرهنگی به صورت رایگان در دسترس هستند. کمک و راهنمایی در طول 24 ساعت شبانه روز و 7 هفت روز هفته در دسترس می باشد. برای دریافت کمک به زبان خود یا دریافت این دفترچه به زبان دیگری، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

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)

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

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

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

简体中文标语 (Chinese)

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

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواید 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 निःशुल्क हैं।

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



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.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605- 2556 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ໃດໆ.

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



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.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

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



به خوش آمدید! Blue Shield Promise

از عضویت شما در Blue Shield Promise تشکر می‌کنیم. Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اشخاصی می‌باشد که برنامه Medi-Cal دارند. Blue Shield Promise با دولت «ایالت کالیفرنیا» همکاری کرده تا به شما کمک شود مراقبت‌های درمانی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

دفترچه اطلاعاتی اعضا

این «دفترچه اطلاعاتی اعضا»، اطلاعاتی را در مورد پوشش شما تحت Blue Shield Promise به شما ارائه می‌دهد. لطفاً آنرا با دقت و به طور کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را بدانید. همچنین حقوق و مسئولیت‌های شما را به عنوان عضوی از Blue Shield Promise تشریح می‌کند. اگر دارای نیازهای پزشکی ویژه هستید، لطفاً همه قسمت‌هایی را که در مورد شما صدق می‌کند، مطالعه فرمایید.

این «دفترچه اطلاعاتی اعضا» تجمیع مدارک پوشش بیمه (EOC) و فرم تشخیص نیز خوانده می‌شود. این EOC و فرم تشخیص تنها خلاصه‌ای از برنامه درمانی را تشکیل می‌دهند. برای تعیین شرایط و ضوابط دقیق پوشش باید به قرارداد برنامه درمانی مراجعه شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، با Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

در این دفترچه اطلاعاتی اعضا، گاهی اوقات به جای Blue Shield Promise، از «ما» یا «مان» استفاده می‌شود. گاهی اوقات به اعضا، «شما» گفته می‌شود. بعضی از کلمات با حروف بزرگ در این دفترچه اطلاعاتی اعضا معنی خاصی دارند.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Blue Shield Promise و L.A. Care، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. شما می‌توانید برای دریافت یک نسخه دیگر دفترچه اطلاعاتی اعضا به طور رایگان درخواست کنید. همچنین می‌توانید دفترچه اطلاعاتی اعضا را در وبسایت Blue Shield Promise در [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) پیدا کنید. شما همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از سیاست‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیر اختصاصی Blue Shield Promise را درخواست کنید. آنها همچنین در وبسایت Blue Shield Promise موجود هستند.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) بازدید کنید.



تماس با ما

Blue Shield Promise برای ارائه کمک و راهنمایی آمادگی دارد. اگر سؤالی دارید، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است.

همچنین می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

متشکریم،

Blue Shield Promise

Blue Shield of California Promise Health Plan

3840 Kilroy Airport Way

Long Beach, CA 90806-2452

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



فهرست مندرجات

2	سایر زبان‌ها و فرمت‌ها
2	سایر زبان‌ها
2	سایر فرمت‌ها
2	خدمات مترجم شفاهی
9	به Blue Shield Promise خوش آمدید!
9	دفترچه اطلاعاتی اعضا
10	تماس با ما
11	فهرست مندرجات
14	1. شروع عضویت
14	چگونگی کمک گرفتن
14	چه کسی می‌تواند عضو شود
15	کارت‌های شناسایی
17	2. درباره برنامه درمانی شما
17	مروری بر برنامه درمانی
18	برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند
19	تغییر برنامه‌های درمانی
19	دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا به خارج از کالیفرنیا نقل مکان کرده‌اند
20	تداوم مراقبت
23	هزینه‌ها
26	3. روش دریافت مراقبت
26	دریافت خدمات مراقبت درمانی
27	ارائه کننده مراقبت‌های اولیه (PCP):
30	شبکه ارائه کنندگان
38	وقت‌های ویزیت
39	رسیدن به محل ویزیت
39	لغو و زمان‌بندی مجدد
39	پرداخت هزینه
40	ارجاعات

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



41	ارجاعات در قالب قانون برابری در درمان سرطان در کالیفرنیا
42	تأییدیه قبلی (اجازه قبلی)
43	نظریات ثانوی
44	مراقبت حساس
47	مراقبت‌های فوری
48	مراقبت اضطراری
49	خط مشاوره پرستاری
50	دستورالعمل‌های مراقبت درمانی از پیش تعیین شده
50	اهدای اندام و بافت
51	4. مزایا و خدمات
51	چه مزایا و خدماتی تحت پوشش برنامه درمانی شما قرار می‌گیرد
54	مزایای Medi-Cal که تحت پوشش Blue Shield Promise هستند
73	سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Blue Shield Promise
81	سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
87	خدماتی که نمی‌توانید از طریق Blue Shield Promise یا Medi-Cal دریافت کنید
87	ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود
89	5. مراقبت سلامت کودکان و جوانان
89	Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان
91	معاینات عمومی و مراقبت‌های پیشگیرانه Well-child
92	غربالگری مسمومیت خونی با سرب
92	نحوه دریافت خدمات مراقبت بهزیستی کودکان و نوجوانان
	خدمات دیگری که می‌توانید از طریق Medi-Cal هزینه در مقابل خدمات
93	(FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید
95	6. گزارش و رفع مشکلات
96	شکایات
97	تجدیدنظرها
98	اگر با تصمیم مربوط به استیناف موافق نیستید چکار کنید
	شکایات و بررسی‌های مستقل پزشکی (IMR) با اداره مراقبت‌های بهداشتی
99	هماهنگ (DMHC)
100	دادرسی ایالتی
102	تقلب، اتلاف و سوء استفاده
104	7. حقوق و مسئولیت‌ها
104	حقوق قانونی شما
105	مسئولیت‌های شما
106	اعلامیه عدم تبعیض

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



108	نحوه مشارکت به عنوان یک عضو.....
109	سیاست‌های حفظ اسرار.....
118	اعلامیه درباره قوانین..... اعلامیه مربوط به Medi-Cal در مقام پرداخت کننده به عنوان آخرین
119	گزینه، پوشش درمانی دیگر و جبران خسارت.....
119	اعلامیه مربوط به وصول ماترک.....
120	اعلامیه اقدامات.....
122	8. شماره های مهم و لغات دانستنی.....
122	شماره تلفن های مهم.....
125	لغات دانستنی.....



1. شروع عضویت

چگونگی کمک گرفتن

Blue Shield Promise می‌خواهد که شما از مراقبت درمانی خود راضی باشید. اگر در مورد مراقبت خود سوالات یا دلنگرانی‌هایی دارید، Blue Shield Promise می‌خواهد که به آنها اطلاع دهید!

خدمات مشتریان

خدمات مشتریان Blue Shield Promise آماده است تا به شما کمک کند. Blue Shield Promise می‌تواند:

- به سوالات مربوط به برنامه درمانی و خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) کمک کند
- به شما بگوید که مراقبت مورد نیاز را از کجا دریافت کنید
- در صورتیکه به انگلیسی صحبت نمی‌کنید، در دریافت خدمات ترجمه شفاهی به شما کمک کند
- در دریافت اطلاعات به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها به شما کمک کند
- به شما در مورد مشکلی که نمی‌توانید رفع کنید، کمک کند
- به شما در گرفتن به موقع قرارهای ویزیت کمک کند
- کارت شناسایی شما را تعویض نماید
- به سوالات در زمینه مشکلاتی که نمی‌توانید حل کنید، پاسخ دهد
- در مورد گرفتن وقت خدمات حمل و نقل، کمک کند

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. Blue Shield Promise اطمینان حاصل می‌کند که شما هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه منتظر خواهید بود.

همچنین می‌توانید در هر زمان از خدمات مشتریان به صورت آنلاین در blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در کالیفرنیا، Medicaid به **Medi-Cal** نامگذاری می‌شود.

شما واجد شرایط Blue Shield Promise هستید چون برای Medi-Cal واجد شرایط بوده و در کانتی لس آنجلس زندگی می‌کنید. اگر در مورد پوشش Medi-Cal خود یا در مورد زمانیکه باید Medi-Cal خود را تمدید کنید هرگونه

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



سؤالی دارید، لطفاً با اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس (DPSS) به شماره 1-866-613-3777 تماس بگیرید. همچنین ممکن است شما از طریق تامین اجتماعی برای Medi-Cal واجد شرایط باشید چون SSI یا SSP دریافت می‌کنید.

برای سوالات مربوط به عضویت، با گزینه‌های مراقبت درمانی (Health Care Options) به شماره 711 یا 1-800-430-7077 (TTY 1-800-430-4263) تماس بگیرید. یا به وبسایت <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه کنید.

اگر در مورد تامین اجتماعی سوالاتی دارید، با اداره تامین اجتماعی (Social Security Administration) از طریق شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

Medi-Cal انتقالی

اگر درآمد شما بالا رفته و دیگر واجد شرایط Medi-Cal نیستید، ممکن است بتوانید Medi-Cal انتقالی دریافت کنید. می‌توانید در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal انتقالی (Transitional Medi-Cal) از دفتر محلی کانتی خود سؤال کنید:

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

یا با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 711 یا 1-800-430-7077 (TTY 1-800-430-4263) تماس بگیرید.

کارت‌های شناسایی

شما به عنوان عضو Blue Shield Promise، کارت شناسایی Blue Shield Promise را دریافت خواهید کرد. شما باید در هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، کارت شناسایی Blue Shield Promise و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) خود را نشان دهید. کارت Medi-Cal BIC شما همان کارت شناسایی مزایایی است که توسط ایالت کالیفرنیا برای شما ارسال می‌شود. شما همیشه باید تمام کارت‌های درمانی خود را به همراه داشته باشید. کارت‌های شناسایی Medi-Cal BIC و Blue Shield Promise شما به شکل زیر هستند:

با خدمات مشتریان به شماره 711 (TTY 1-800-605-2556) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.





Blue Shield of California Promise Health Plan is liable for EMERGENCY care provided by 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. Emergency services rendered after the member's initial examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization from the member's provider. **Providers:** 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 providers. 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)
 Nurse Help Line (800) 609-4166 (TTY: 711)
 Behavioral Health (855) 765-9701 (TTY: 711)
 Medi-Cal Provider Services (800) 977-2273 (TTY: 711)
 Customer Care (800) 605-2556 (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.

Member: **John Doe**
 Membership No.: **AJCJ12345678**
 CIN: **12345678G**
 Health Plan Group: **E0001001**
 Effective Date: **MM/DD/YYYY**

IP A NAME LINE 1
 IPA NAME LINE 2
 PCP NAME LINE 1
 PCP NAME LINE 2
 (555)123-4567

اگر کارت شناسایی Blue Shield Promise را ظرف مدت چند هفته بعد از تاریخ عضویت دریافت نکردید یا اگر کارت شناسایی Blue Shield Promise شما آسیب دیده، مفقود شده یا به سرقت رفته، فوراً با بخش خدمات مشتریان تماس بگیرید. Blue Shield Promise به صورت رایگان، یک کارت جدید برای شما ارسال خواهد نمود. با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، مفقود شده یا به سرقت رفته، با دفتر محلی کانتی تماس بگیرید. برای پیدا کردن دفتر محلی کانتی خود، به <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



2. درباره برنامه درمانی شما

مروری بر برنامه درمانی

Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اشخاصی است که در این کانتی‌های زیر، برنامه Medi-Cal دارند: کانتی لس آنجلس. Blue Shield Promise با دولت «ایالت کالیفرنیا» همکاری کرده تا به شما کمک شود مراقبت‌های درمانی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

با یکی از نمایندگان خدمات مشتریان Blue Shield Promise گفتگو کنید تا اطلاعات بیشتری در مورد برنامه درمانی و نحوه عملکرد آن برای پیشبرد کارهایتان، کسب نمایید. با شماره (711 یا TTY 1-800-430-7077) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

زمان شروع و خاتمه پوشش شما

هنگامی که در Blue Shield Promise ثبت نام کردید، کارت شناسایی Blue Shield Promise را ظرف دو هفته از تاریخ ثبت نام برای شما ارسال خواهیم کرد. شما باید در هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، هم کارت شناسایی Blue Shield Promise و هم کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) خود را نشان دهید.

لازم است که پوشش Medi-Cal شما هر سال تمدید شود. اگر دفتر محلی کانتی شما نمی‌تواند پوشش Medi-Cal شما را به صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی یک فرم تمدید Medi-Cal از قبل تکمیل شده را برایتان ارسال خواهد کرد. این فرم را پر کرده و به دفتر محلی کانتی خود برگردانید. شما می‌توانید اطلاعات خود را شخصاً، از طریق تلفن، از طریق پست، آنلاین و یا سایر روش‌های الکترونیکی در دسترس در کانتی خود، بازگردانید.

تاریخ تمدید برای هر شخص متفاوت است. مطمئن شوید وقتی که زمان تمدید فرا می‌رسد می‌توانند با شما تماس بگیرند. تغییرات آدرس، شماره تلفن یا ایمیل را بلافاصله به دفتر اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس به شماره (711 TTY) 1-866-613-3777 گزارش دهید. اگر برای تمدید سالانه خود به کمک نیاز دارید یا سوالی دارید با بخش حفظ مشتریان Blue Shield Promise Medi-Cal به شماره (711 TTY) 1-855-636-5251، از 7:30 صبح تا 6 بعدازظهر، دوشنبه تا جمعه، به استثنای روزهای تعطیل تماس بگیرید.

شما می‌توانید در هر زمان برای خاتمه پوشش Blue Shield Promise درخواست کرده و برنامه درمانی دیگری را انتخاب نمایید. برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب یک برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره (711 یا TTY 1-800-430-7077) 1-800-430-4263 تماس بگیرید. یا به www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov مراجعه کنید.

Blue Shield Promise یک برنامه درمانی برای اعضای Medi-Cal در کانتی لس آنجلس است. دفتر محلی کانتی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (711 TTY) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر هر یک از موارد زیر صادق باشد، پوشش Blue Shield Promise Medi-Cal ممکن است خاتمه یابد:

- از کانتی لس آنجلس خارج شوید
- شما دیگر Medi-Cal ندارید
- شما برای یک برنامه چشم پوشی واجد شرایط هستید که باید در Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal ثبت نام کنید.
- به زندان یا بازداشتگاه افتاده باشید.

اگر پوشش Blue Shield Promise Medi-Cal خود را از دست بدهید، همچنان ممکن است واجد شرایط پوشش FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که آیا هنوز تحت پوشش Blue Shield Promise هستید، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای سرخپوستان آمریکایی در مراقبت مدیریت شده

سرخپوستان آمریکایی حق دارند در یک برنامه مراقبت های هماهنگ Medi-Cal ثبت نام نکنند و یا اینکه برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal را ترک کرده و هر زمان و به هر دلیل به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر سرخپوست آمریکایی هستید، حق دارید که خدمات مراقبت درمانی را از ارائه کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (Indian Health Care Provider, IHCP) دریافت کنید. شما در حین دریافت خدمات مراقبت درمانی از این مراکز می‌توانید به عضویت در Blue Shield Promise ادامه داده یا آن را لغو کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد عضویت و لغو عضویت با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

Blue Shield Promise باید هماهنگی مراقبت درمانی، از جمله مدیریت پرونده خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP دارید و IHCP درون شبکه ای موجود نیست، Blue Shield Promise باید به شما کمک کند تا یک IHCP خارج از شبکه پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه کنندگان» را در فصل 3 این کتابچه اطلاعاتی بخوانید.

برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند

Blue Shield Promise یک برنامه درمانی مراقبت‌های هماهنگ تحت قرارداد با L.A. Care است.

Blue Shield Promise با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه دهندگان در منطقه خدمات همکاری کرده تا مراقبت‌های درمانی را به اعضای خود ارائه نماید. به عنوان عضوی از Blue Shield Promise، ممکن است واجد شرایط برخی از خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. اینها شامل نسخه‌های سرپایی، داروهای بدون نسخه، و بعضی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است.

بخش خدمات مشتریان نحوه عملکرد Blue Shield Promise، نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود، نحوه زمان‌بندی قرار ملاقات‌های ارائه‌دهنده در ساعات اداری، نحوه درخواست برای خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه رایگان یا اطلاعات مکتوب در فرمت‌های جایگزین، و نحوه کسب اطلاعات در مورد اینکه آیا برای خدمات حمل و نقل واجد شرایط هستید را به اطلاع شما خواهد رسانید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات مربوط به خدمات مشتریان را به صورت آنلاین در blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



تغییر برنامه‌های درمانی

اگر برنامه درمانی دیگری در دسترس باشد، می‌توانید در هر زمان Blue Shield Promise را ترک کرده و در برنامه درمانی دیگری در کانتی محل اقامت خود عضو شوید. برای انتخاب برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره (711 یا TTY 1-800-430-7077) یا 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما می‌توانید از 8 صبح تا 6 بعدازظهر، دوشنبه تا جمعه، تماس بگیرید. یا به <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

رسیدگی به درخواست شما برای خروج از Blue Shield Promise و ثبت نام در طرح دیگری در کانتی خود تا 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد. برای کسب اطلاعات در مورد وضعیت درخواست شما، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره (711 یا TTY 1-800-430-7077) یا 1-800-430-4263 تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید زودتر از Blue Shield Promise خارج شوید، می‌توانید با Health Care Options تماس گرفته و درخواست لغو ثبت نام تسریع شده (سریع) کنید.

اعضایی که برای لغو عضویت تسریع شده درخواست می‌کنند شامل این اشخاص شده ولی به آنها محدود نمی‌شود: کودکانی که خدمات را تحت برنامه‌های Foster Care یا Adoption Assistance دریافت می‌کنند، اعضای که نیازهای مراقبت درمانی ویژه دارند، و اعضای که قبلاً در Medicare یا برنامه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal یا غیر دولتی دیگری عضو شده‌اند.

شما می‌توانید از طریق تماس با دفتر محلی کانتی خود، درخواست کنید که Blue Shield Promise را ترک کنید. دفتر محلی کانتی خود را در وبسایت زیر بیابید:

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

یا با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره (711 یا TTY 1-800-430-7077) یا 1-800-430-4263 تماس بگیرید. اگر در مورد Blue Shield Promise سوالی دارید، می‌توانید با واحد ثبت نام Blue Shield Promise با شماره 1-866-820-6009 تماس بگیرید. شما می‌توانید از 8 صبح تا 6 بعدازظهر، دوشنبه تا جمعه، تماس بگیرید.

دانشجویانی که به یک کانتی جدید یا به خارج از کالیفرنیا نقل مکان کرده‌اند

شما می‌توانید مراقبت‌های اضطراری و مراقبت‌های فوری را در هر نقطه‌ای از ایالات متحده، از جمله سرزمین‌های تحت کنترل ایالات متحده دریافت کنید. مراقبت عادی و پیشگیرانه تنها در کانتی محل اقامت شما موجود می‌باشد. اگر دانشجویی هستید که برای شرکت در آموزش عالی، از جمله کالج، به یک کانتی جدید در کالیفرنیا نقل مکان می‌کنید، Blue Shield Promise خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را در کانتی جدید شما پوشش می‌دهد. همچنین می‌توانید مراقبت‌های عادی یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به Blue Shield Promise اطلاع دهید. در ادامه بیشتر بخوانید.

اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده اید و در یک کانتی متفاوت از کانتی محل زندگی خود در کالیفرنیا دانشجو هستید، نیازی به درخواست برای Medi-Cal در آن کانتی ندارید.

با خدمات مشتریان به شماره (711 TTY) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر به طور موقت خانه خود را ترک می‌کنید تا در یک کانتی دیگر در کالیفرنیا دانشجو شوید، دو گزینه برای شما وجود دارد. شما می‌توانید:

- از طریق تماس با شماره 1-866-613-3777 یا بازدید از <https://dpss.lacounty.gov>، به مددکار تعیین واجد شرایط بودن خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس اطلاع دهید که برای تحصیلات عالی در دانشگاهی به طور موقت نقل مکان می‌کنید و آدرس خود در کانتی جدید را به آنها اعلام کنید. کانتی سوابق پرونده را با آدرس جدید و کد کانتی شما بروز رسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید تا زمانی که در یک کانتی جدید زندگی می‌کنید مراقبت‌های عادی یا پیشگیرانه ادامه یابد، باید این کار را انجام دهید. اگر Blue Shield Promise در آن کانتی که به کالج می‌روید فعال نباشد، ممکن است لازم باشد که برنامه‌های درمانی را تغییر دهید. برای پرسیدن سؤالات و پیشگیری از هرگونه تأخیر در ثبت نام در برنامه درمانی جدید، با گزینه‌های مراقبت درمانی از طریق شماره (711 یا 1-800-430-7077 (TTY 1-800-430-4263 تماس بگیرید.

یا

- اگر Blue Shield Promise در کانتی جدیدی که در آن در کالج تحصیل می‌کنید خدمات ندارد، و برنامه درمانی خود را به برنامه‌ای که در آن کانتی ارائه می‌کند تغییر ندهید، در کانتی جدید فقط در بعضی شرایط خدمات اضطراری و مراقبت فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، به فصل 3، «نحوه دریافت مراقبت» مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت درمانی عادی یا پیشگیرانه، لازم است که از شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise در کانتی لس آنجلس استفاده کنید.

اگر به طور موقت کالیفرنیا را ترک می‌کنید تا به کالج در ایالت دیگری بروید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را نگه دارید، با مددکار تعیین واجد شرایط بودن خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی لس آنجلس تماس بگیرید. Medi-Cal تا زمانی که واجد شرایط باشید خدمات اضطراری و مراقبت فوری را در سایر ایالات تحت پوشش قرار خواهد داد. Medi-Cal مراقبت اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد را نیز پوشش خواهد داد.

زمانی که در خارج از کالیفرنیا هستید، خدمات مراقبت عادی و پیشگیرانه شامل داروهای نسخه دار مربوط به این خدمات، تحت پوشش نمی‌باشند. شما واجد شرایط پوشش Medi-Cal برای آن خدمات خارج از ایالت، نخواهید بود. Blue Shield Promise هزینه مراقبت درمانی شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالت دیگری نیاز دارید، لازم خواهد بود که در آن ایالت درخواست کنید. همانطور که در فصل 3 ذکر شد، Medi-Cal خدمات مراقبت‌های درمانی اضطراری، فوری یا سایر خدمات درمانی را در خارج از ایالات متحده پوشش نمی‌دهد، به جز مراقبت‌های اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای یک ارائه دهنده خارج از شبکه

شما به عنوان یک عضو Blue Shield Promise، مراقبت درمانی خود را از ارائه‌کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی در شبکه Blue Shield Promise است، لطفاً فهرست ارائه‌کنندگان را به صورت آنلاین در

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



<https://www.blueshieldca.com/fad/home> مطالعه کنید. فهرست راهنما حاوی: پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی، متخصصان، بیمارستان‌ها و تسهیلات، کلینیک‌های مراقبت‌های دارای صلاحیت فدرال (FQHC)، ارائه‌کنندگان خدمات بهداشت رفتاری و ارائه‌دهندگان خدمات بینایی است. ارائه‌کنندگانی که در فهرست قید نشده‌اند ممکن است در شبکه Blue Shield Promise نباشند.

در بعضی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌کنندگانی که در شبکه Blue Shield Promise نیستند مراقبت درمانی دریافت کنید. اگر از شما درخواست شده که برنامه درمانی خود را تغییر دهید یا از FFS Medi-Cal به مراقبت مدیریت شده تغییر دهید، یا ارائه‌کننده‌ای داشتید که در شبکه بوده اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌کننده خود را حفظ کنید، حتی اگر در شبکه Blue Shield Promise نباشد. این موضوع ادامه مراقبت خوانده می‌شود. اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌کننده ای دارید که خارج از شبکه است، با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا تداوم مراقبت را درخواست کنید. اگر همه موارد زیر صادق باشند، می‌توانید از ادامه مراقبت برای حداکثر 12 ماه یا در برخی موارد بیشتر استفاده کنید:

- شما قبل از ثبت نام در Blue Shield Promise یک رابطه متداوم با ارائه‌کننده ای در خارج از شبکه برنامه درمانی داشته اید
 - شما حداقل یکبار در طول 12 ماه قبل از ثبت نام در Blue Shield Promise برای ویزیت غیر اضطراری نزد ارائه‌کننده در خارج از شبکه برنامه درمانی رفته باشید
 - ارائه‌کننده در خارج از شبکه برنامه درمانی تمایل به همکاری با Blue Shield Promise داشته باشد و با شرایط قرارداد و پرداخت هزینه برای خدمات Blue Shield Promise موافقت کند.
 - ارائه‌کننده خارج از شبکه برنامه درمانی با استانداردهای حرفه ای Blue Shield Promise مطابقت داشته باشد
 - ارائه‌کننده خارج از شبکه برنامه درمانی ثبت نام شده و در برنامه Medi-Cal مشارکت داشته باشد
- برای کسب اطلاعات بیشتر، با بخش خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌کنندگان شما تا آخر دوره 12 ماهه به شبکه Blue Shield Promise ملحق نشوند، با نرخ‌های Blue Shield Promise موافقت نکنند یا شرایط کیفیت مراقبت را برآورده نکنند، لازم است به ارائه‌کنندگان درون شبکه Blue Shield Promise تغییر دهید. برای صحبت در مورد انتخاب‌های خود، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

Blue Shield Promise برای ارائه مداوم مراقبت برای یک ارائه‌کننده خارج از شبکه برای برخی از خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل و نقل الزامی نیست. شما این خدمات را از ارائه‌کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت‌ها و واجد شرایط بودن، با شماره تماس 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از طریق یک ارائه‌کننده خارج از شبکه

شما به عنوان یک عضو Blue Shield Promise، مراقبت درمانی خود را از ارائه‌کنندگان در شبکه Blue Shield Promise دریافت خواهید کرد. اگر در زمان ثبت نام در Blue Shield Promise یا در زمانی که ارائه‌کننده شما شبکه Blue Shield Promise را ترک کرد، به دلیل برخی از شرایط سلامت تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه سرویس دریافت کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

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



2 | درباره برنامه درمانی شما

اگر به خدمات تحت پوشش برای این شرایط درمانی نیاز دارید، ممکن است بتوانید از یک ارائه کننده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص به مراقبت ادامه دهید:

شرایط پزشکی	دوره زمانی
عوارض حاد (یک مشکل پزشکی که نیاز به توجه فوری دارد)	تا زمانی که عارضه ادامه پیدا کند
عوارض فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت‌های درمانی که برای مدت طولانی با آن روبرو بوده اید)	تا 12 ماه از شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه کننده با Blue Shield Promise خاتمه پیدا می‌کند
مراقبت‌های بارداری و پس از زایمان (پس از تولد)	در طول دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری
خدمات بهداشت روانی دوره بارداری	تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر باشد
مراقبت از نوزاد از زمان تولد تا 36 ماهگی	مراقبت از نوزاد مابین زمان تولد و 36 ماهگی برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه کننده با Blue Shield Promise خاتمه پیدا می‌کند
بیماری مهلک (یک مشکل پزشکی که زندگی را تهدید می‌کند)	تا زمانی که بیماری ادامه داشته باشد. ممکن است بیش از 12 ماه از تاریخ ثبت نام در Blue Shield Promise یا زمانی که ارائه کننده، همکاری با Blue Shield Promise را متوقف می‌کند، همچنان خدمات دریافت کنید
عمل جراحی یا سایر روال‌های پزشکی توسط ارائه کننده خارج از شبکه تا زمانیکه تحت پوشش باشد، ضرورت پزشکی به عنوان بخشی از روال مداوای مستند توسط Blue Shield Promise اجازه داده شده و توسط ارائه کننده توصیه شده و مستند شده باشد	جراحی یا سایر روال‌های پزشکی ظرف 180 روز از تاریخ خاتمه قرار داد ارائه کننده یا 180 روز از تاریخ ثبت نام شما در Blue Shield Promise انجام شود.

برای بیماری‌های دیگری که ممکن است واجد شرایط باشند، با خدمات مشتریان Promise Blue Shield تماس بگیرید.

اگر ارائه کننده در خارج شبکه برنامه درمانی مایل نباشد که به ارائه خدمات ادامه دهد، با نرخ پرداخت یا سایر شرایط ارائه مراقبت موافقت نکند، آن وقت شما نمی‌توانید به دریافت مراقبت از این ارائه کننده ادامه دهید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از یک ارائه کننده دیگر در شبکه Blue Shield Promise ادامه دهید.

برای دریافت کمک و راهنمایی در انتخاب ارائه کننده تحت قرارداد برای ادامه دریافت مراقبت یا در صورتیکه سوالات یا مشکلاتی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه کننده ای دارید که دیگر در شبکه Blue Shield Promise نمی‌باشد، با خدمات مشتریان با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise برای ارائه ادامه مراقبت برای خدماتی که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد یا تحت پوشش قرارداد Blue Shield Promise با DHCS نیستند، الزامی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت و واجد شرایط بودن، با شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های اعضا

Blue Shield Promise خدمات را به اشخاصی ارائه می‌کند که برای Medi-Cal واجد شرایط باشند. در بیشتر موارد، لازم نیست که اعضای Blue Shield Promise بابت خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا فرانشیز، هزینه‌ای پرداخت کنند.

اگر یک سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت نام، حق بیمه، هزینه مالیات، پرداخت‌های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. Blue Shield Promise نباید از هیچ یک از اعضای سرخپوست آمریکایی (American Indian) هزینه‌ای بابت کالا یا خدماتی که مستقیماً از IHCP یا از طریق ارجاع به یک IHCP دریافت شده یا بابت کاهش پرداخت‌های ناشی از IHCP به میزان هزینه ثبت‌نام، حق بیمه، فرانشیز، سهم پرداخت مشترک، سهم هزینه، یا هزینه‌های مشابه، دریافت کند.

به‌استثنای مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، باید تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را از Blue Shield Promise قبل از بازدید از ارائه‌کننده خارج از شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید. اگر تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را دریافت نکنید و برای مراقبتی که از نوع اضطراری، فوری یا حساس نیست نزد ارائه‌کننده ای در خارج شبکه بروید، ممکن است لازم باشد هزینه دریافت مراقبت از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه را پرداخت نمایید. برای فهرست خدمات تحت پوشش، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه اطلاعات مطالعه کنید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه‌کنندگان را در وبسایت Blue Shield Promise در blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید.

برای اعضای با مراقبت طولانی مدت و سهم از هزینه

ممکن است لازم باشد که سهم از هزینه را هر ماه برای خدمات مراقبت طولانی مدت پرداخت کنید. میزان سهم هزینه شما بستگی به درآمد شما دارد. هر ماه، شما صورت‌حساب‌های مراقبت‌های درمانی مربوط به خودتان را پرداخت می‌کنید، از جمله، اما نه محدود به صورت‌حساب‌های و خدمات و حمایت‌های طولانی مدت (LTSS)، تا زمانی که مبلغی که پرداخت کرده‌اید برابر با سهم از هزینه شما شود. پس از آن، مراقبت طولانی مدت شما برای آن ماه، تحت پوشش Blue Shield Promise خواهد بود. شما تا زمانی که سهم از هزینه مراقبت طولانی مدت خود را به طور کامل برای ماه پرداخت نکرده باشید تحت پوشش Blue Shield Promise نخواهید بود.

ارائه‌کنندگان چگونه پرداخت می‌شوند

Blue Shield Promise به این روش‌ها به ارائه‌کنندگان پرداخت می‌کند:

- پرداخت سرانه

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- Blue Shield Promise یک مبلغ مشخص را هر ماه برای هر عضو Blue Shield Promise به ارائه کنندگان پرداخت می‌کند. این کار، پرداخت سرانه نام دارد. Blue Shield Promise و ارائه کنندگان برای تصمیم‌گیری در مورد مبلغ پرداخت همکاری می‌کنند.
 - پرداخت هزینه های FFS
 - برخی ارائه کنندگان به اعضای Blue Shield Promise مراقبت ارائه کرده و سپس صورتحسابی را برای خدمات ارائه شده برای Blue Shield Promise ارسال می‌کنند. اینکار پرداخت هزینه FFS نام دارد. Blue Shield Promise و ارائه کنندگان برای تصمیم‌گیری در مورد هزینه هر یک از خدمات همکاری می‌کنند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت Blue Shield Promise به ارائه کنندگان با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

برنامه‌های مشوق ارائه کننده

Blue Shield Promise برنامه های مشوق ارائه کننده ای دارد تا مراقبت و تجربه شما با ارائه کنندگان بهبود پیدا کند. این برنامه ها به بهبود موارد زیر کمک می کنند:

- کیفیت مراقبت
- دسترسی و دستیابی به مراقبت و خدمات
- مداوای ارائه شده
- رضایت اعضا

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه ها، با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر صورتحسابی از یک ارائه کننده مراقبت‌های درمانی دریافت می‌کنید

خدمات مراقبت درمانی تحت پوشش خدماتی هستند که Blue Shield Promise برای آنها مسئول پرداخت می‌باشد. اگر صورتحسابی را برای هرگونه خدمات تحت پوشش Medi-Cal دریافت کردید، آن صورتحساب را پرداخت نکنید. فوراً با بخش خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. Blue Shield Promise به شما کمک خواهد کرد تا بفهمید که آیا صورتحساب صحیح است یا خیر.

اگر برای دارو، لوازم یا مکمل‌های نسخه‌ای از داروخانه صورتحساب دریافت می‌کنید، با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر با 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

درخواست از Blue Shield Promise برای بازپرداخت هزینه‌های شما

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید هزینه ای پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط جهت بازپرداخت (برگشت پول) باشید اگر همه این شرایط را داشته باشید:

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- خدماتی که دریافت کردید یک سرویس تحت پوشش است که Blue Shield Promise مسئول پرداخت آن است. Blue Shield Promise خدماتی را که پوشش نمی‌دهد را به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
 - باید خدمات تحت پوشش را در حالی که عضو واجد شرایط Blue Shield Promise هستید، دریافت کنید.
 - باید برای بازپرداخت ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش درخواست کنید.
 - باید مدرکی ارائه کنید که ثابت کند شما یا شخصی از سوی شما هزینه خدمات تحت پوشش را پرداخت کرده است، به عنوان مثال رسید مشروح از ارائه کننده.
 - شما باید خدمات تحت پوشش را از ارائه کننده Medi-Cal دریافت کنید که در شبکه Blue Shield Promise ثبت نام کرده باشد. اگر مراقبت‌های اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا سایر خدماتی را دریافت کرده‌اید که Medi-Cal اجازه می‌دهد از ارائه کنندگان خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دریافت کنید، لزومی ندارد که این شرط را برآورده کنید.
 - اگر خدمات تحت پوشش در حالت عادی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نیاز دارد، شما باید مدرکی را از سوی ارائه کننده ارائه کنید که ضرورت پزشکی برای خدمات تحت پوشش را نشان دهد.
- Blue Shield Promise در نامه ای که «اعلامیه اقدامات» (NOA) Notice of Action خوانده می‌شود، در مورد اینکه بازپرداخت به شما صورت خواهد گرفت، اطلاع خواهد داد. اگر همه شرایط فوق را برآورده کنید، ارائه کننده عضو Medi-Cal باید مبلغی که پرداخت کرده اید را به طور کامل به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه کننده از بازپرداخت خودداری کند، Blue Shield Promise مبلغی که پرداخت کردید را به طور کامل به شما بازپرداخت خواهد کرد. ما ظرف 45 روز کاری پس از دریافت درخواست مطالبه، به شما بازپرداخت می‌کنیم.
- اگر ارائه کننده عضو Medi-Cal بوده ولی در شبکه Blue Shield Promise نباشد و از بازپرداخت به شما خودداری کند، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت خواهد کرد ولی تا حداکثر مبلغی که FFS Medi-Cal پرداخت می‌کند. Blue Shield Promise هزینه کاملی که از جیب خودتان برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا سایر خدماتی پرداخت کنید که Medi-Cal اجازه می‌دهد توسط ارائه کنندگان خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دریافت کنید را بازپرداخت خواهد کرد. اگر هر کدام از شرایط فوق را برآورده نکنید، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت نخواهد کرد.
- Blue Shield Promise در موارد زیر به شما بازپرداخت نخواهد کرد:
- برای خدماتی درخواست کرده و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نمی‌باشند، از قبیل خدمات زیبایی
 - این خدمات جزو خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise نباشد.
 - سهم از هزینه Medi-Cal پرداخت نشده دارید.
 - به پزشکی مراجعه کنید که Medi-Cal قبول نمی‌کند و فرمی را امضاء کرده باشید که می‌خواهید بهر حال معاینه شوید و خودتان هزینه خدمات را پرداخت خواهید کرد.
 - درخواست کنید که برای سهم بیمه شده برای داروهای نسخه دار تحت پوشش برنامه Medicare بخش D بازپرداخت شوید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



3. روش دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت درمانی

لطفاً اطلاعات زیر را مطالعه نمایید تا بدانید مراقبتهای درمانی را از کدام ارائه کننده یا گروه از ارائه کنندگان مراقبت درمانی می‌توان دریافت نمود.

می‌توانید از تاریخ ثبت نام خود در Blue Shield Promise، خدمات مراقبت‌های درمانی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی Blue Shield Promise (ID)، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت شناسایی Blue Shield Promise شما استفاده کند.

اعضای جدید که فقط پوشش Medi-Cal دارند، باید یک ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) را در داخل شبکه Blue Shield Promise انتخاب کنند. اعضای جدید با Medi-Cal و سایر پوشش‌های درمانی جامع، مجبور نیستند PCP را انتخاب کنند.

شبکه Blue Shield Promise گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه کنندگان می‌باشد که با Blue Shield Promise همکاری دارند. شما باید یک PCP را ظرف مدت 30 روز از تاریخ عضویت در Blue Shield Promise انتخاب کنید. اگر یک PCP را انتخاب نکنید، Blue Shield Promise آنرا برای شما انتخاب خواهد کرد.

شما می‌توانید همان PCP یا PCP‌های متفاوتی را برای همه اعضای خانواده در Blue Shield Promise انتخاب کنید، تا زمانی که PCP موجود باشد.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید با او ادامه دهید، یا می‌خواهید PCP جدیدی را پیدا کنید، برای فهرستی از تمام PCP‌ها و سایر ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise به «فهرست ارائه کنندگان» مراجعه کنید. راهنمای ارائه کنندگان حاوی اطلاعات دیگری می‌باشد تا به شما در گزینش PCP کمک شود. اگر به «فهرست ارائه کنندگان» نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست ارائه کنندگان را در وبسایت Blue Shield Promise در blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید.

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از ارائه کننده مشارکت‌کننده در شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید، PCP شما یا متخصص در شبکه Blue Shield Promise باید از Blue Shield Promise برای تایید ارجاع شما به ارائه کننده خارج از شبکه، درخواست کند. این کار ارجاع نام دارد. برای مراجعه به یک ارائه کننده خارج از شبکه برای دریافت خدمات مراقبت حساس که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل فهرست شده است، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCP‌ها، فهرست ارائه کنندگان و شبکه ارائه کنندگان، مابقی این فصل را مطالعه نمایید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



برنامه **Medi-Cal Rx** پوشش داروهای نسخه‌دار سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات **Medi-Cal**» را در فصل 4 مطالعه کنید.

ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP):

ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه شما (PCP) ارائه‌کننده مجوزی است که برای بیشتر مراقبت‌های درمانی خود به آن مراجعه می‌کنید. PCP همچنین به شما کمک می‌کند تا دیگر مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید یک PCP را ظرف مدت 30 روز از تاریخ عضویت در Blue Shield Promise انتخاب کنید. شما می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان/زایمان، پزشک خانواده، متخصص امراض داخلی یا پزشک امراض کودکان را بستگی به سن یا جنسیت به عنوان پزشک مراقبت‌های درمانی اصلی خود PCP انتخاب نمایید.

یک پرستار مجاز (NP)، دستیار پزشک (PA) یا پرستار ماما نیز می‌تواند به عنوان PCP شما عمل کند. اگر یک NP، PA یا پرستار ماما را انتخاب کنید، ممکن است برای نظارت بر مراقبت شما به یک پزشک اختصاص داده شوید. اگر عضوی هستید که Medicare و Medi-Cal دارد یا اگر بیمه مراقبت درمانی دیگری دارید، لزومی ندارد که یک PCP را انتخاب کنید.

می‌توانید یک ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)، مرکز بهداشتی واجد شرایط فدرال (FQHC) یا درمانگاه بهداشت روستایی (RHC) را به عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌کننده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای همه اعضای خانواده که عضو Blue Shield Promise هستند انتخاب کنید، تا زمانی که PCP موجود باشد.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند حتی اگر IHCP در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

اگر یک PCP را ظرف مدت 30 روز از ثبت نام، انتخاب نکنید، Blue Shield Promise یک PCP را برای شما تعیین خواهد کرد. اگر یک PCP برای شما تعیین شده و می‌خواهید او را تغییر دهید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد ایجاد می‌شود.

PCP شما:

- با سابقه و نیازهای بهداشتی شما آشنا خواهد شد
- سوابق بهداشتی شما را نگهداری خواهد کرد
- مراقبت‌های پیشگیرانه و معمول مورد نیاز را به شما ارائه خواهد کرد
- در صورت نیاز، شما را به متخصص ارجاع خواهد داد
- در صورت نیاز، ترتیب مراقبت بیمارستانی را خواهد داد

برای پیدا کردن یک PCP در شبکه Blue Shield Promise می‌توانید به راهنمای ارائه‌کنندگان مراجعه کنید. فهرست ارائه‌کنندگان حاوی فهرستی از IHCPها، FQHCها و RHCها می‌باشد که با Blue Shield Promise همکاری دارند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



می‌توانید فهرست آنلاین ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise را در وبسایت [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) پیدا کنید. یا می‌توانید از طریق تماس با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) درخواست کنید که فهرست ارائه‌کنندگان برای شما پست شود. اگر می‌خواهید مطمئن شوید PCP بیماران جدید را می‌پذیرد نیز می‌توانید تماس بگیرید.

گزینه پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان

شما بهترین ایده را در مورد مراقبت درمانی خودتان دارید، بنابراین بهتر است که PCP را خودتان انتخاب کنید. بهتر است که با یک PCP باقی‌مانده تا وی با نیازهای مراقبت درمانی شما آشنا شود. ولی اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، می‌توانید در هر زمان اینکار را بکنید. شما باید یک PCP را انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise بوده و بیماران جدید را می‌پذیرد.

گزینه جدید در اولین روز ماه بعد از ایجاد تغییر، PCP شما خواهد شد.

برای تغییر PCP خود، با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید PCP خود را با ورود به پورتال منابع اعضا Blue Shield Promise در [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) تغییر دهید.

اگر PCP، بیماران جدید را نپذیرد، از شبکه Blue Shield Promise خارج شود، به بیماران هم سن شما مراقبت ارائه ندهد، یا اگر نگرانی‌هایی در رابطه با کیفیت خدمات PCP مطرح باشد که حل نشده است، Blue Shield Promise می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نمی‌توانید با PCP خود کنار بیایید یا اگر سر قرار ویزیت‌های خود حاضر نشده یا دیر حاضر می‌شوید نیز Blue Shield Promise یا PCP شما ممکن است از شما بخواهد تا PCP خود را تغییر دهید. اگر Blue Shield Promise لازم بدانند که PCP خود را تغییر دهید، Blue Shield Promise این موضوع را به طور کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر PCP خود را تغییر دهید، یک کارت شناسایی جدید عضویت در Blue Shield Promise را از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما بر روی این کارت قید شده است. اگر در مورد دریافت کارت شناسایی جدید سؤالاتی دارید با بخش خدمات مشتریان تماس بگیرید.

چند موضوع که هنگام انتخاب PCP در موردشان در موردشان فکر کنید:

- آیا PCP از کودکان مراقبت می‌کند؟
- آیا PCP در درمانگاهی که می‌خواهم استفاده کنم کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندانم نزدیک است؟
- آیا مطب PCP به محل زندگی من نزدیک است یا دسترسی به مطب PCP آسان است؟
- آیا مطب PCP خدمات درمانی از راه دور ارائه می‌دهد؟
- آیا پزشکان و کارکنان به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP با بیمارستانی که من دوست دارم کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز مرا ارائه می‌کند؟
- آیا ساعات کار مطب PCP با جدول زمانی من مطابقت دارند؟
- آیا PCP با متخصصانی که من به آنها مراجعه می‌کنم، کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP، پزشکان متخصص دیگری مانند پرستار کارورز دارد که در صورت عدم دسترسی PCP بتوانم ببینم؟

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

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



نوبت اولیه درمان (IHA)

Blue Shield Promise توصیه می‌کند که شما به عنوان یک عضو جدید، ظرف مدت 120 روز برای اولین قرار ملاقات درمانی خود، موسوم به ملاقات اولیه سلامت (Initial Health Appointment, IHA) نزد PCP جدید خود بروید. هدف از اولین قرار ویزیت درمانی کمک به PCP شماست تا با سابقه مراقبت درمانی و نیازهای شما آشنا شود. PCP شما ممکن است از شما سوالاتی در مورد سابقه سلامتی شما بپرسد یا ممکن است از شما بخواهد که یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما همچنین در مورد مشاوره آموزشهای بهداشتی و کلاس‌هایی که می‌توانند به شما کمک کنند نیز صحبت کند.

هنگامی که برای وقت اولین ویزیت درمانی خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن جواب می‌دهد بگویید که عضو Blue Shield Promise هستید. شماره شناسایی Blue Shield Promise خود را بدهید.

هنگام مراجعه، کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی Blue Shield Promise را همراه خود داشته باشید. ایده خوبیست که فهرستی از داروها و سوالات را جهت ویزیت خود به همراه ببرید. آماده باشید که در مورد نیازهای مراقبت درمانی و دلنگرانی‌های خود با PCP صحبت کنید.

اگر دیرتان شده یا نمی‌توانید سر قرار ویزیت حاضر شوید، حتماً با مطب PCP خود تماس بگیرید.

اگر در مورد اولین قرار ویزیت درمانی خود سوالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مراقبت‌های معمول

مراقبت معمول از نوع مراقبت درمانی عادی می‌باشد. اینگونه مراقبت شامل مراقبت پیشگیری بوده که مراقبت تندرستی یا سلامتی نیز خوانده می‌شود. اینگونه مراقبت به شما کمک می‌کند تا سلامتی خود را حفظ کرده و به پیشگیری از بیمار شدن شما کمک می‌کند. مراقبت‌های پیشگیرانه شامل معاینات عمومی منظم، معاینات غربالگری، واکسیناسیون، آموزش بهداشت و مشاوره است.

Blue Shield Promise توصیه می‌کند که کودکان، به ویژه، مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای Blue Shield Promise می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه شده توسط آکادمی کودکان آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این معاینات شامل معاینات شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای مشاهده فهرستی از خدمات توصیه شده توسط متخصص اطفال، دستورالعمل‌های “Bright Futures” را از آکادمی متخصصین اطفال آمریکا در https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf بخوانید.

مراقبت معمول علاوه بر مراقبت پیشگیری شامل مراقبت در هنگام بیماری شما نیز می‌شود. Blue Shield Promise انجام مراقبت‌های معمول توسط PCP شما را پوشش می‌دهد.

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های معمول از جمله معاینات منظم، ایمن‌سازی (واکسیناسیون)، درمان، نسخه‌ها، غربالگری‌های لازم و توصیه‌های پزشکی را به شما ارائه خواهد داد
- سوابق بهداشتی شما را نگهداری خواهد کرد
- در صورت نیاز، شما را به متخصصین ارجاع می‌دهد

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



▪ در صورت نیاز دستور انجام عکسبرداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا تست‌های آزمایشگاهی را خواهد داد شما در هنگام نیاز به مراقبت معمول، برای گذاشتن قرار ویزیت با PCP خود تماس خواهید گرفت. حتماً قبل از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید، مگر اینکه یک مورد اضطراری باشد.

اگر نمی‌توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، می‌توانید برای شرایط غیر اضطراری از طریق زیر، مراقبت دریافت کنید:

- تلفن مشاوره پرستاری
- مراقبت‌های فوری
- مراقبت مجازی مانند مراقبت درمانی از راه دور (Telehealth)
- کلینیک‌های مستقر در مراکز خرید

برای موارد اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های درمانی و خدماتی که تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند، و مواردی که تحت پوشش نیستند، فصل 4، بخش «مزایا و خدمات» و فصل 5 «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این دفترچه مطالعه کنید.

همه ارائه‌کنندگان درون شبکه **Blue Shield Promise**، برای برقراری ارتباط با اشخاص معلول می‌توانند از وسایل و خدمات امدادی استفاده کنند. آنها همچنین با شما به سایر زبان‌ها و فرمت‌ها ارتباط برقرار می‌کنند. نیازهای خود را با ارائه‌کننده خود یا **Blue Shield Promise** در میان بگذارید.

شبکه ارائه‌کنندگان

شبکه ارائه‌کنندگان Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان است که با Blue Shield Promise برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal همکاری می‌کنند.

Blue Shield Promise برنامه درمانی از نوع مراقبت‌های مدیریت شده می‌باشد. شما بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق شبکه Blue Shield Promise ارائه‌کنندگان درون شبکه ما دریافت خواهید کرد. برای مراقبت‌های اضطراری یا خدمات تنظیم خانواده می‌توانید بدون ارجاع یا تایید قبلی به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه‌ای هستید که ما به آن خدمات نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تایید قبلی داشته باشید، در غیر این صورت تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند IHCP را به عنوان PCP خود انتخاب کنند حتی اگر IHCP در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌کنندگان، مخالفت اخلاقی در ارتباط با ارائه خدمات تحت پوشش به شما دارند، از قبیل خدمات تنظیم خانواده یا سقط جنین اجباری، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد عذر اخلاقی، بخش «عذر اخلاقی» (Moral objection) را که بعداً در این فصل آمده مطالعه کنید.

اگر ارائه‌کننده شما اعتراض اخلاقی دارد، وی می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌کننده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیاز را به شما ارائه خواهد کرد. Blue Shield Promise همچنین می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که این خدمت را انجام دهد.

هزینه‌های شما برای ارائه‌کنندگان درون شبکه

شما از ارائه‌کنندگان در شبکه Blue Shield Promise برای بیشتر نیازهای مراقبت درمانی خود استفاده خواهید کرد. شما مراقبت پیشگیری و معمول را نیز از ارائه‌کنندگان درون شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین از متخصصین، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌کنندگان در شبکه Blue Shield Promise استفاده خواهید کرد.

برای دریافت راهنمای ارائه‌کنندگان شبکه، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست آنلاین ارائه‌کنندگان را در وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید. می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید، یک نسخه از فهرست دارویی قرارداد را دریافت کنید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید.

به‌استثنای مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، باید قبل از مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه Blue Shield Promise شامل موارد داخل منطقه خدماتی Blue Shield Promise، تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را از Blue Shield Promise دریافت کنید، به جز در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانس نیاز دارید با شماره 911 تماس بگیرید یا مستقیماً به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.
- اگر خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، به هر مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به یک ارائه‌دهنده درون شبکه یا ارائه‌دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر در یکی از موارد ذکر شده در بالا نیستید و قبل از دریافت مراقبت از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه، تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را دریافت نکردید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه مراقبت‌های خارج از شبکه ارائه‌کنندگان باشید.

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه که داخل منطقه خدمات هستند

ارائه‌کنندگان خارج از شبکه، ارائه‌کنندگانی هستند که با Blue Shield Promise قرارداد ندارند. به جز در موارد مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های خانوادگی، مراقبت‌های حساس و مراقبت‌های دارای مجوز قبلی از Blue Shield Promise، ممکن است مجبور شوید هزینه هر مراقبتی که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه در منطقه خدمات خود دریافت می‌کنید را بپردازید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر به خدمات مراقبت‌های درمانی ضروری پزشکی نیاز دارید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را رایگان از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید. در صورتیکه خدمات مورد نیاز شما در داخل شبکه موجود نبوده یا در فاصله بسیار دوری از منزل شما قرار داشته باشند، Blue Shield Promise ممکن است ارجاع شما به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه را تایید کند. اگر برای ارائه‌کننده خارج از شبکه به شما ارجاع بدهیم، هزینه مراقبت شما را پرداخت خواهیم کرد.

برای دریافت مراقبت فوری در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise، باید به یک ارائه‌کننده مراقبت فوری درون شبکه Blue Shield Promise مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌کننده داخل شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت اضطراری از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise، باید تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دریافت کنید.

اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise مراقبت فوری دریافت می‌کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. شما می‌توانید در مورد خدمات مراقبت اضطراری، مراقبت فوری و مراقبت حساس، در این فصل اطلاعات بیشتری را بخوانید.

تذکر: اگر سرخپوست آمریکایی هستید، می‌توانید بدون ارجاع از یک IHCP در خارج شبکه ارائه‌کنندگان ما مراقبت دریافت نمایید. همچنین یک IHCP خارج از شبکه می‌تواند اعضای سرخپوست آمریکایی را، بدون اینکه ابتدا به ارجاع از یک PCP درون شبکه نیاز باشد، به یک ارائه‌کننده درون شبکه ارجاع دهد.

اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

در خارج از منطقه خدماتی

اگر در خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise هستید و به مراقبتی نیاز دارید که اضطراری یا فوری نیست، فوراً با PCP خود تماس بگیرید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اعضای که به مراقبت‌های غیر اضطراری یا غیر فوری در خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise (کانتی لس آنجلس) و یا شبکه ارائه‌کنندگان نیاز دارند، باید قبل از دریافت خدمات، اجازه قبلی دریافت کنند. لطفاً با PCP خود یا بخش خدمات مشتریان Blue Shield Promise تماس بگیرید.

برای مراقبت اضطراری، با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید. مراقبت اضطراری خارج از شبکه تحت پوشش Blue Shield Promise است. اگر به کانادا یا مکزیک مسافرت می‌کنید و به خدمات اضطراری که نیاز به بستری شدن دارد نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را پوشش خواهد داد. اگر به جایی غیر از کانادا یا مکزیک مسافرت می‌کنید و به مراقبت اضطراری هر گونه خدمات مراقبت‌های درمانی نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را تحت پوشش قرار نخواهد داد.

اگر هزینه خدمات اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارند را در کانادا یا مکزیک پرداخت کرده اید، می‌توانید از Blue Shield Promise بخواهید که به شما بازپرداخت کند. Blue Shield Promise به درخواست شما رسیدگی خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت هزینه، فصل 2، «در مورد برنامه درمانی شما» را در این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در ایالت دیگری یا در یکی از قلمروهای ایالات متحده مانند ساموآی آمریکایی، گوام، جزایر ماریانای شمالی، پورتوریکو، یا جزایر ویرجین ایالات متحده هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اضطراری قرار دارید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان، Medicaid را نمی‌پذیرند. (فقط در کالیفرنیا، Medicaid به Medi-Cal نامگذاری می‌شود.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی در خارج از کالیفرنیا نیاز دارید، در اسرع وقت به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و یکی از اعضای Blue Shield Promise هستید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



از بیمارستان درخواست کنید که از کارت شناسایی Blue Shield Promise شما نسخه برداری کند. از بیمارستان و پزشکان درخواست کنید که برای Blue Shield Promise صورتحساب صادر کنند. اگر صورتحسابی را برای خدمات دریافت شده در ایالت دیگری دریافت کردید، فوراً با Blue Shield Promise تماس بگیرید. ما با بیمارستان و یا پزشک همکاری خواهیم کرد تا ترتیب پرداخت هزینه مراقبت توسط Blue Shield Promise داده شود.

اگر در خارج کالیفرنیا هستید و نیاز اضطراری برای پیچیدن نسخه برای بیماران سرپایی دارید، آنوقت لطفاً از داروخانه درخواست کنید که برای دریافت امداد با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می توانند خدمات را از IHCP های خارج از شبکه دریافت کنند.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدماتی سؤالی دارید، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. اگر مطب تعطیل است و به کمک یک نماینده Blue Shield Promise نیاز دارید، با شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر در خارج از منطقه خدماتی به مراقبت های فوری Blue Shield Promise نیاز داشتید، به نزدیکترین مرکز مراقبت های فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می کنید و به مراقبت فوری Blue Shield Promise نیاز داشتید، ما مراقبت شما را پوشش نمی دهیم. برای اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت های فوری، «مراقبت های فوری» را در ادامه این فصل بخوانید.

برنامه های مراقبت هماهنگ به صورت نمایندگی

Blue Shield Promise با گروه بزرگی از پزشکان، متخصصین، بیمارستان ها و سایر ارائه کنندگان خدمات درمانی همکاری می کند. برخی از این ارائه کنندگان که در شبکه فعالیت دارند، گاهی اوقات "گروه پزشکی" یا "سازمان پزشکی مستقل (IPA)" خوانده می شوند. این ارائه کنندگان ممکن است به طور مستقیم تحت قرارداد با Blue Shield Promise نیز باشند. شما حق دارید هر پزشک مراقبت های درمانی اصلی (PCP) که به طور مستقیم با Blue Shield Promise یا گروه پزشکی شرکت کننده یا IPA قرارداد دارد را انتخاب کنید.

PCP شما، شما را به متخصصین و خدماتی ارجاع می دهد که با گروه پزشکی وی وابستگی دارند. اگر قبلاً به متخصصی مراجعه می کردید، با PCP خود صحبت کنید یا با بخش مراقبت از مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY:711) تماس بگیرید. خدمات مشتریان در صورتیکه برای ادامه مراقبت واجد شرایط باشید به شما کمک خواهد کرد که به آن ارائه کننده مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش ادامه مراقبت در این دفترچه مراجعه کنید.

مراقبت های هماهنگ چطور عمل می کند

Blue Shield Promise برنامه درمانی از نوع مراقبت های هماهنگ می باشد. Blue Shield Promise مراقبت را در اختیار اعضای قرار می دهد که در کانتی لس آنجلس زندگی می کنند. در مراقبت های مدیریت شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه کنندگان با هم همکاری می کنند تا از شما مراقبت کنند.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise با گروه‌های پزشکی برای ارائه مراقبت به اعضای Blue Shield Promise قرارداد می‌بندد. یک گروه پزشکی، از پزشکی‌های تشکیل شده که PCP و متخصص هستند. گروه پزشکی با ارائه کنندگان دیگر مانند آزمایشگاه‌ها و تامین کنندگان تجهیزات پزشکی بادوام همکاری می‌کند. گروه پزشکی نیز با یک بیمارستان در ارتباط است. کارت شناسایی Blue Shield Promise خود را برای اسامی PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود بررسی کنید.

وقتی به Blue Shield Promise می‌پیوندید، PCP را انتخاب می‌کنید یا به آن اختصاص داده می‌شوید. PCP شما بخشی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی شما را هدایت می‌کنند. PCP شما امکان دارد شما را به متخصصان ارجاع دهد یا آزمایش‌های آزمایشگاهی و اشعه ایکس را برای آن مراکز بفرستد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دارند، Blue Shield Promise یا گروه پزشکی شما، تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را بررسی می‌کنند و تصمیم می‌گیرند که آیا خدمات را تأیید کنند یا خیر.

در بیشتر موارد، شما باید به متخصصان و سایر متخصصان درمانی مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما کار می‌کنند. به جز موارد اضطراری، شما باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که ارائه کنندگان در گروه پزشکی این خدمات را نداشته باشند. در این صورت، PCP شما را به ارائه کننده ای ارجاع می‌دهد که در گروه پزشکی دیگری قرار دارد یا خارج از شبکه است. PCP شما از شما درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) می‌کند تا به این ارائه کننده مراجعه کنید.

در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه کننده خارج از شبکه یا ارائه کننده ای که بخشی از گروه پزشکی شما نیست مراجعه کنید، باید مجوز قبلی از PCP، گروه پزشکی یا Blue Shield Promise داشته باشید. برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان درون شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارید.

پزشکان

شما یک پزشک یا ارائه کننده دیگر را از فهرست ارائه کنندگان Blue Shield Promise به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. PCP که انتخاب می‌کنید باید یک ارائه کننده در داخل شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه کنندگان Blue Shield Promise با بخش خدمات مشتریان به شماره

1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. یا آن را در وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید.

اگر یک PCP جدید انتخاب می‌کنید، باید با PCP مورد نظر تماس بگیرید تا مطمئن شوید که آیا آنها بیماران جدید را می‌پذیرند.

اگر قبل از عضویت در Blue Shield Promise نزد پزشکی می‌رفتید، و آن پزشک در شبکه Blue Shield Promise نیست، ممکن است بتوانید برای زمان محدود به رفتن نزد آن پزشک ادامه دهید. این موضوع ادامه مراقبت خوانده می‌شود. اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت در این دفترچه گنجانده شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یک متخصص در شبکه Blue Shield Promise ارجاع خواهد داد. بعضی متخصصان نیازی به ارجاع ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاع، بخش «ارجاع» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



به خاطر داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Blue Shield Promise یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه علاوه بر Medi-Cal پوشش درمانی جامع دیگری داشته باشید. شما بهترین ایده را در مورد مراقبت درمانی خودتان دارید، بنابراین بهتر است که خودتان انتخاب کنید. اگر عضوی هستید که Medicare و Medi-Cal دارد یا اگر بیمه مراقبت درمانی دیگری دارید، لزومی ندارد که یک PCP را از Blue Shield Promise انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید یک PCP را از فهرست ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise انتخاب نمایید. مطمئن شوید که PCP بیماران جدید را می‌پذیرد. برای تغییر PCP خود، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

بیمارستان‌ها

در موارد اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بخش اورژانس مراجعه کنید. اگر وضعیت اضطراری نیست و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP شما تصمیم خواهد گرفت که به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما استفاده می‌کند و در شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise می‌باشد. بیمارستان‌های موجود در شبکه Blue Shield Promise در فهرست ارائه‌کنندگان ذکر شده‌اند.

متخصصین بهداشتی زنان

شما می‌توانید برای مراقبت تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت درمانی پیشگیری و معمول برای خانم‌ها، نزد یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Blue Shield Promise بروید. لازم نیست از PCP خود برای دریافت این خدمات ارجاع دریافت کنید. برای کمک در پیدا کردن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با تلفن مشاوره پرستاری Blue Shield Promise با شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته تماس بگیرید.

برای خدمات تنظیم خانواده، ارائه‌کننده شما لازم نیست در شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise باشد. شما می‌توانید بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (اجازه قبلی)، یکی از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کرده و به او مراجعه کنید. برای کمک در پیدا کردن ارائه‌کننده Medi-Cal در خارج شبکه ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

فهرست ارائه‌کنندگان:

فهرست ارائه‌کننده Blue Shield Promise، ارائه‌کنندگان را در شبکه Blue Shield Promise فهرست می‌کند. این شبکه شامل گروهی از ارائه‌کنندگان می‌شود که با Blue Shield Promise همکاری می‌کنند.

فهرست ارائه‌کنندگان Blue Shield Promise، بیمارستان‌ها، PCP‌ها، متخصصین، پرستاران مجاز، پرستاران مامایی، دستیاران پزشک، ارائه‌کنندگان تنظیم خانواده، ارائه‌کنندگان خدمات درمانی بهداشت رفتاری، مراکز بهداشت واجد شرایط فدرال (FQHC)، ارائه‌کنندگان بهداشت روانی به صورت سرپایی، خدمات و حمایت‌های بلند مدت مدیریت شده (MLTSS)، مراکز زایمان مستقل (FBC)، ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی سرخپوستان (IHCP)، درمانگاه‌های بهداشتی روستایی (RHC) و ارائه‌دهندگان کمکی، شامل اما نه محدود به، طب سوزنی، متخصصان شنوایی سنجی، متخصصان کایروپراکتیک، کاردرمانگران، متخصصان سرطان شناسی، فیزیوتراپیست‌ها، متخصصان پا، متخصصان

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



دارای مجوز تغذیه و گفتار درمانگران را، ذکر می‌کند.

فهرست ارائه کنندگان Blue Shield Promise حاوی نام، تخصص، نشانی، شماره تلفن، ساعات کاری و زبان مورد استفاده ارائه کننده داخل شبکه می‌باشد. این فهرست ذکر می‌کند که آیا ارائه کننده بیماران جدید را می‌پذیرد. همچنین میزان دسترسی فیزیکی برای ساختمان را ارائه می‌کند، از قبیل پارکینگ، رمپ، پلکان با دستگیره و دستشویی با درب‌های عریض و دستگیره.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تحصیلات پزشک، صلاحیت‌های حرفه‌ای، تکمیل دوره رزیدنتی، آموزش و گواهینامه بورد تخصصی، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست ارائه کنندگان را به صورت آنلاین در وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کنید.

اگر به نسخه چاپ شده از فهرست ارائه کنندگان نیاز دارید، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

شما می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در راهنمای داروخانه‌های Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx از طریق تماس با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن کلید 7 یا 711، یک داروخانه را در نزدیکی خود پیدا کنید.

دسترسی به موقع به مراقبت

ارائه کننده درون شبکه شما باید دسترسی به موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت درمانی شما فراهم کند. ارائه کننده شما، حداقل باید در محدوده چارچوب زمانی جدول پایین به شما قرار ویزیت بدهد.

نوع وقت ویزیت	باید بتوانید یک وقت ویزیت را ظرف این مدت دریافت کنید:
قرارهای ویزیت فوری که به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نیازی ندارند	48 ساعت
قرارهای ویزیت فوری که به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نیاز دارد	96 ساعت
قرارهای ویزیت مراقبت‌های درمانی اصلی غیرفوری (عادی)	10 روز کاری
قرارهای ویزیت مراقبت‌های درمانی تخصصی غیرفوری (عادی)	15 روز کاری
مراقبت بهداشت روان	
مراقبت در موارد اضطراری که تهدید کننده جانی نیستند	6 ساعت
مراقبت های فوری	48 ساعت
قرارهای ویزیت مراقبت اولیه غیرفوری (عادی) با ارائه کننده بهداشت روان (غیر پزشک و پزشک)	10 روز کاری

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



نوع وقت ویزیت	باید بتوانید یک وقت ویزیت را ظرف این مدت دریافت کنید:
قرار ملاقات‌های مراقبت‌های غیر فوری (معمول) ارائه‌کننده سلامت روان (غیر پزشک)	ظرف مدت 10 روز کاری از زمان درخواست
قرارهای ویزیت مراقبت‌های پیگیری درمان غیر فوری (عادی) توسط ارائه‌کننده بهداشت روان (پزشک)	ظرف مدت 15 روز کاری از آخرین زمان ویزیت
قرارهای ویزیت غیرفوری (معمول) برای خدمات جانبی (حمایتی) برای تشخیص یا مداوای مصدومیت، بیماری یا سایر شرایط درمانی	15 روز کاری

سایر استانداردهای زمان انتظار	باید بتوانید یک قرار ویزیت را ظرف این مدت دریافت کنید:
زمان انتظار تلفنی خدمات مشتریان در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
زمان انتظار تلفنی برای خط مشاوره پرستار	30 دقیقه (وصل شدن به پرستار)

گاهی اوقات انتظار طولانی‌تر برای دریافت مراقبت اشکالی ندارد. اگر برای سلامتی شما ضرری نداشته باشد، ارائه‌کننده ممکن است مدت انتظار طولانی‌تری را به شما بدهد. بایستی در پرونده شما ذکر شده باشد که مدت انتظار طولانی‌تر به سلامتی شما آسیبی وارد نخواهد کرد. شما می‌توانید تصمیم بگیرید که برای قرار ویزیت بعدی منتظر بمانید یا با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا به ارائه‌کننده انتخابی دیگری مراجعه کنید. ارائه‌کننده شما و Blue Shield Promise به خواسته شما احترام می‌گذارند.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما یک برنامه زمانی خاص را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های بعدی برای پیگیری درمان بیماری ادامه دار یا ارجاعات مداوم به متخصصان پیشنهاد نماید.

اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، در هنگام تماس با Blue Shield Promise یا دریافت خدمات تحت پوشش نیاز دارید، به ما اطلاع دهید. خدمات مترجم شفاهی به صورت رایگان موجود است. ما استفاده از کودکان یا اعضای خانواده بعنوان مترجم شفاهی به شدت منع می‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجم شفاهی، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، در داروخانه Medi-Cal Rx نیاز دارید، با خدمات مشتری Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر با 711 تماس بگیرند.

فاصله یا مدت مسافرت برای دریافت مراقبت

Blue Shield Promise باید از استانداردهای مدت مسافرت یا فاصله برای مراقبت شما پیروی کند. این استانداردها برای کمک به شما می‌باشند تا اطمینان حاصل شود که می‌توانید مراقبت را بدون نیاز به مسافرت طولانی یا به فاصله زیاد از محل زندگی خود دریافت نمایید. استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت بستگی به کانتی محل زندگی شما دارند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر Blue Shield Promise نتواند مراقبت را در محدوده این استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت ارائه کند، DHCS ممکن است یک استاندارد متفاوت که استاندارد دسترسی جایگزین خوانده می‌شود را تصویب نماید. برای استانداردهای زمانی یا مسافرتی Blue Shield Promise برای محلی که زندگی می‌کنید از [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) بازدید نمایید. یا با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

در صورتی دور محسوب می‌شود که نتوانید با استفاده از استانداردهای مدت یا فاصله مسافرت Blue Shield Promise برای کانتی شما نزد ارائه‌کننده بروید، علیرغم هرگونه استاندارد دسترسی جایگزینی که Blue Shield Promise ممکن است برای منطقه پستی شما استفاده نماید.

اگر به مراقبت ارائه‌کننده‌ای نیاز دارید که در فاصله زیادی از محل زندگی شما قرار دارد، با بخش خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما کمک کنند تا مراقبت را از ارائه‌کننده‌ای دریافت کنید که به شما نزدیک‌تر باشد. اگر Blue Shield Promise نتواند ارائه‌کننده‌ای را برایتان پیدا کند که به شما نزدیک‌تر باشد، می‌توانید درخواست کنید که Blue Shield Promise ترتیب خدمات حمل و نقل را برای شما بدهد تا نزد ارائه‌کننده بروید حتی اگر ارائه‌کننده به فاصله زیادی از محل زندگی شما واقع شده باشد.

اگر در مورد ارائه‌دهندگان داروخانه به کمک نیاز دارید، با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

وقتهای ویزیت

هنگامیکه به مراقبت درمانی نیاز دارید:

- با PCP خود تماس بگیرید
 - شماره کارت شناسایی Blue Shield Promise خود را در هنگام تماس آماده داشته باشید
 - اگر مطب تعطیل است یک پیام با نام و شماره تلفن خود بگذارید
 - هنگام مراجعه، کارت Medi-Cal BIC و کارت شناسایی Blue Shield Promise را همراه خود داشته باشید
 - در صورت لزوم، برای خدمات حمل و نقل به قرار ویزیت خود درخواست کنید
 - قبل از قرار ویزیت، کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی مورد نیاز را درخواست دهید تا در زمان قرار ویزیت از خدمات استفاده کنید
 - سر وقت در قرار ویزیت خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر برای ثبت نام، پر کردن فرم‌ها و پاسخ به هرگونه سؤالاتی که PCP شما ممکن است داشته باشد، حضور پیدا کنید
 - اگر نمی‌توانید سر قرار حاضر شوید یا اینکه دیر حاضر خواهید شد، فوراً تماس بگیرید
 - سؤالات و اطلاعات دارویی خود را آماده داشته باشید
- اگر وضعیت اضطراری دارید، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس مراجعه کنید. اگر به کمک نیاز دارید تا تصمیم بگیرید که چقدر به مراقبت فوری نیاز دارید و PCP شما برای صحبت با شما در دسترس نمی‌باشد، 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته، شامل روزهای تعطیل با خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise به شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) بازدید کنید.



رسیدن به محل ویزیت

اگر وسیله ای جهت رفتن و برگشتن به قرارهای ویزیت برای خدمات تحت پوشش خود ندارید، Blue Shield Promise می‌تواند به فراهم کردن حمل و نقل برای شما کمک کند. با توجه به وضعیت شما، ممکن است واجد شرایط حمل و نقل پزشکی یا حمل و نقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل و نقل برای مواقع اضطراری نیستند و ممکن است رایگان در دسترس باشند.

اگر در یک موقعیت اضطراری هستید، با **911** تماس بگیرید. خدمات حمل و نقل برای خدمات و وقت ویزیت‌هایی که مربوط به خدمات اضطراری نمی‌شوند موجود بوده و ممکن است بتوانید به طور رایگان از آنها استفاده نمایید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در ادامه این فصل بخوانید.

لغو و زمان‌بندی مجدد

اگر نمی‌توانید در وقت ویزیت خود حاضر شوید، فوراً با مطب ارائه‌کننده تماس بگیرید. بیشتر ارائه‌کنندگان از شما درخواست می‌کنند که در صورت تمایل به لغو قرار، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از وقت ویزیت تماس بگیرید. اگر به طور مکرر وقت ویزیت‌های خود را از دست بدهید، ممکن است ارائه‌کننده شما ارائه مراقبت به شما را متوقف کند و باید ارائه‌کننده جدیدی پیدا کنید.

پرداخت هزینه

شما نباید هزینه خدمات تحت پوشش را بپردازید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت طولانی مدت را برعهده داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت طولانی مدت و سهم از هزینه را برعهده دارند» را در فصل 2 بخوانید. شما در بیشتر موارد صورتحسابی را از ارائه‌کننده دریافت نخواهید کرد. شما باید در هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت درمانی یا داروهای نسخه دار، کارت شناسایی Blue Shield Promise و کارت Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه‌کننده شما بداند صورتحساب را برای چه شخصی صادر کند. شما ممکن است یک توضیح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا یک قبض از ارائه‌کننده دریافت کنید. EOB صرفاً یک قبض بوده و صورتحساب نیست.

در صورت دریافت صورتحساب، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر صورتحسابی را برای داروهای نسخه دار خود دریافت کردید، با Medi-Cal Rx از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 و دکمه 7 یا 711 را فشار دهید) تماس بگیرید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید نمایید.

مبلغ هزینه، تاریخ ارائه خدمات و دلیل صورتحساب را به Blue Shield Promise اطلاع دهید. Blue Shield Promise به شما کمک خواهد کرد تا بفهمید که آیا صورتحساب برای خدمات تحت پوشش بوده یا خیر. شما برای پرداخت هرگونه مبلغی که Blue Shield Promise برای خدمات تحت پوشش به ارائه‌کننده بدهکار است مسئول نمی‌باشید. اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را از Blue Shield Promise دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید، بپردازید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



قبل از بازدید از ارائه‌کننده خارج از شبکه، باید تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را از Blue Shield Promise دریافت کنید، مگر در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانس نیاز دارید در این موارد با شماره 911 تماس بگیرید یا مستقیماً به نزدیک‌ترین بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به هر ارائه‌کننده Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به یک ارائه‌کننده درون شبکه یا ارائه‌کننده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دارید، به این دلیل که در شبکه Blue Shield Promise این خدمات در دسترس نیست، تا زمانی که مراقبت، خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت و شما تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را از Blue Shield Promise برای آن دریافت کرده‌اید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت اضطراری، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در این فصل مراجعه نمایید.

اگر صورتحسابی را دریافت کردید یا از شما خواسته شد که سهم بیمه شده را پرداخت کنید که فکر می‌کنید نباید پرداخت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر صورتحساب را پرداخت کنید، می‌توانید با Blue Shield Promise فرم ادعا را ارسال کنید. لازم خواهد بود که درباره ارقام یا خدماتی که هزینه آنها را پرداخت کرده‌اید به صورت کتبی به Blue Shield Promise اطلاع دهید. Blue Shield Promise ادعای شما را بررسی کرده و تصمیم می‌گیرد که آیا شما می‌توانید پول خود را پس بگیرید.

برای سؤالات با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم Veterans Affairs دریافت نموده‌اید یا خدماتی که تحت پوشش نبوده یا اجازه داده نشده‌اند را در خارج کالیفرنیا دریافت کرده‌اید، ممکن است برای پرداخت هزینه مسئول باشید.

Blue Shield Promise در موارد زیر به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- خدمات مانند خدمات زیبایی و آرایشی تحت پوشش Medi-Cal نیستند
- سهم از هزینه Medi-Cal پرداخت نشده دارید.
- به پزشکی مراجعه کنید که Medi-Cal قبول نمی‌کند و فرمی را امضاء کرده باشید که می‌خواهید بهر حال معاینه شوید و خودتان هزینه خدمات را پرداخت خواهید کرد.
- درخواست کنید که برای سهم بیمه شده برای داروهای نسخه دار تحت پوشش برنامه Medicare بخش D بازپرداخت شوید.

ارجاعات

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد. یک متخصص ارائه‌کننده ای است که بر یک نوع خدمات مراقبت‌های درمانی تمرکز می‌کند. دکتری که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS چارچوب‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا وقت ویزیت بگیرند. این بازه‌های زمانی در

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



قسمت «دسترسی به موقع به مراقبت» در اوایل این فصل، فهرست شده است. مطب PCP می‌تواند در تعیین وقت ویزیت با متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به ارجاع نیاز داشته باشند عبارتند از روال‌های درمانی داخل مطب، عکس‌برداری با اشعه ایکس، تست‌های آزمایشگاهی، و ویزیت متخصصان.

PCP شما یک فرم به شما خواهد داد تا نزد متخصص ببرید. متخصص فرم را پر کرده و برای PCP شما ارسال خواهد کرد. متخصص تا زمانیکه فکر کند به درمان نیاز دارید، شما را درمان خواهد کرد.

اگر یک مشکل درمانی دارید که برای مدت طولانی به مراقبت پزشکی ویژه نیاز دارد، ممکن است یک ارجاع جاری را دریافت نمایید. داشتن یک ارجاع مداوم به این معنی است که شما می‌توانید بدون اینکه هر بار ارجاع دریافت کنید نزد همان متخصص بروید.

اگر در دریافت ارجاع مداوم با مشکلی مواجه هستید یا می‌خواهید نسخه‌ای از سیاست ارجاع بیمار Blue Shield Promise را دریافت کنید، با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

برای موارد زیر به ارجاع نیاز ندارید:

- ویزیت های PCP
- ویزیت های متخصص زنان/زایمان (OB/GYN)
- ویزیت های مراقبت فوری یا اضطراری
- خدمات حساس بزرگسالان، از قبیل مراقبت خشونت جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با دفتر اطلاعات تنظیم خانواده از طریق شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (اشخاص به سن 12 سال به بالا)
- خدمات عفونت مقاربتی (اشخاص به سن 12 سال به بالا)
- ارزیابی اولیه بهداشت روانی
- درمان مداوم سلامت روان

افراد زیر سن قانونی می‌توانند خدمات بهداشت روان سرپایی، خدمات حساس و خدمات اختلال مصرف مواد را نیز بدون رضایت والدین یا قیم دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات رضایت برای افراد نابالغ» را در ادامه این فصل و «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

ارجاعات در قالب قانون برابری در درمان سرطان در کالیفرنیا

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده به عوامل زیادی بستگی دارد. این عوامل شامل تشخیص درست و دریافت به موقع درمان از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شد، قانون جدید برابری در مراقبت از سرطان کالیفرنیا به شما اجازه می‌دهد از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یکی از مراکز سرطان درون شبکه تعیین شده توسط موسسه ملی سرطان (NCI)، سایت وابسته به برنامه تحقیقات سرطان شناسی جامعه (NCI (NCORP، یا یک مرکز آکادمیک سرطان واجد شرایط درخواست ارجاع کنید.

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر Blue Shield Promise یک مرکز درون شبکه درمان سرطان که توسط NCI تعیین شده باشد را نداشته باشد، Blue Shield Promise به شما این امکان را می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان به یکی از این مراکز خارج از شبکه در کالیفرنیا معرفی شوید، البته در صورتی که مراکز خارج از شبکه و Blue Shield Promise در مورد پرداخت توافق داشته باشند، مگر اینکه بخواهید به یک ارائه دهنده خدمات درمان سرطان دیگر مراجعه کنید. اگر مبتلا به سرطان تشخیص داده شده‌اید، با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا ببینید آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

برای ترک سیگار آماده هستید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با شماره
1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره **1-800-600-8191**
تماس بگیرید.
برای کسب اطلاعات بیشتر به <https://kickitca.org/> مراجعه کنید.

تأییدیه قبلی (اجازه قبلی)

برای برخی انواع مراقبت، PCP یا متخصص شما لازم است قبل از اینکه مراقبت به شما ارائه شود، درخواست اجازه از Blue Shield Promise کند. این کار درخواست اجازه قبلی، اجازه از قبل یا تصویب قبلی نامیده می‌شود. بدین معنی که Blue Shield Promise باید مطمئن شود مراقبت ضرورت پزشکی دارد (موردنیاز است). خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌های دارای ضرورت پزشکی بوده تا بیماری یا عارضه فیزیکی یا بیماری روانی را مداوا کرده یا التیام دهد. خدمات زیر همیشه نیازمند تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) هستند، حتی اگر آنها را از ارائه کننده‌ای در شبکه Blue Shield Promise دریافت کنید:

- بستری شدن در بیمارستان اگر غیر اضطراری باشد
- خدمات خارج از منطقه خدماتی Blue Shield Promise، اگر اضطراری یا فوری نباشد
- جراحی بیماران سرپایی
- مراقبت طولانی مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (شامل مراکز مراقبت نیمه حاد بزرگسالان و اطفال تحت قرارداد با واحد مراقبت‌های نیمه حاد اداره خدمات مراقبت درمانی) یا مراکز مراقبت میان دوره ای (شامل مرکز مراقبت‌های میانی برای معلولین رشدی (ICF/DD)، توانبخشی (ICF/DD-H) (ICF/DD)، و مرکز پرستاری (ICF/DD-N) (ICF/DD-N))
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش، و جراحی‌ها
- خدمات حمل و نقل پزشکی هنگامیکه اضطراری نباشد.
- پیوند اندام اصلی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات اضطراری آمبولانس، نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارد.

Blue Shield Promise از زمانی که Blue Shield Promise اطلاعات مورد نیاز را دریافت می کند، 5 روز کاری برای تصمیم گیری (تأیید یا رد) درخواست های تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) فرصت دارد. هنگامی که یک درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) توسط یک ارائه کننده ایجاد شود و Blue Shield Promise متوجه شود که پیروی از چارچوب زمانی استاندارد می تواند زندگی یا سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکردتان را به طور جدی به خطر بیندازد، Blue Shield Promise در کمتر از 72 ساعت در مورد تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) تصمیم خواهد گرفت. بدین معنی که پس از دریافت درخواست برای تأییدیه قبلی (اجازه قبلی)، Blue Shield Promise به همان سرعتی که وضعیت سلامتی شما نیاز دارد و حداکثر تا 72 ساعت یا 5 روز بعد از درخواست، برای خدمات به شما اطلاع خواهد داد. درخواست های تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) توسط کارکنان بالینی یا پزشکی از قبیل پزشکان، پرستاران و داروسازان بررسی می شوند.

Blue Shield Promise به هیچ وجه بر تصمیم بازبینان برای رد یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیری ندارد. اگر Blue Shield Promise درخواست را تصویب نکند، Blue Shield Promise یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را برای شما ارسال خواهد کرد. نامه NOA نحوه اقامه استیناف را در صورتیکه با تصمیم موافق نیستید، توصیف خواهد کرد.

در صورتی که Blue Shield Promise به اطلاعات بیشتر یا زمان بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، Blue Shield Promise با شما تماس خواهد گرفت.

شما هرگز برای مراقبت اضطراری به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نیاز ندارید، حتی اگر خارج از شبکه Blue Shield Promise یا خارج منطقه خدماتی شما باشد. این موضوع شامل درد زایمان و وضع حمل می شود در صورتیکه حامله هستید. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس نیازی به اجازه قبلی (تصویب از قبل) ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، قسمت «مراقبت حساس» را در ادامه این فصل بخوانید.

برای سؤالات مربوط به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی)، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

نظریات ثانوی

شما ممکن است بخواهید در مورد مراقبتی که ارائه کننده به شما می گوید لازم دارید یا در مورد تشخیص بیماری یا برنامه درمانی یک نظریه ثانوی دریافت کنید. برای مثال، اگر می خواهید مطمئن شوید که تشخیص درست است، مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید، یا سعی کرده اید از یک برنامه درمانی پیروی کنید و نتیجه نگرفته اید، ممکن است نظر ثانوی را بخواهید. Blue Shield Promise در صورتی هزینه نظریه ثانوی را پرداخت می کند که شما یا ارائه کننده شما برای آن درخواست کرده و شما نظریه ثانوی را از یک ارائه کننده شبکه دریافت نمایید. شما برای دریافت نظریه ثانوی از یک ارائه کننده شبکه نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) Blue Shield Promise ندارید. اگر می خواهید نظریه ثانوی دریافت کنید، شما را به یک ارائه کننده واجد شرایط در شبکه ارجاع خواهیم داد که می تواند آن را در اختیار شما قرار دهد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



برای درخواست نظر ثانوی و دریافت کمک در انتخاب ارائه کننده، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ارائه کننده درون شبکه شما نیز در صورت تمایل می تواند در دریافت ارجاع به شما کمک کند.

اگر ارائه کننده‌ای در شبکه Blue Shield Promise وجود نداشته باشد که بتواند به شما نظریه ثانوی ارائه کند، Blue Shield Promise هزینه نظریه ثانوی از یک ارائه کننده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. Blue Shield Promise ظرف 5 روز کاری به شما خواهد گفت که آیا ارائه کننده‌ای که برای نظریه ثانوی انتخاب کرده‌اید، تصویب شده است یا خیر. اگر یک بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید یا در معرض خطر فوری و جدی برای سلامتی خود قرار دارید که شامل از دست رفتن حیات، دست و پا یا عضو یا عملکرد عمده بدن می‌شود، Blue Shield Promise در ظرف 72 ساعت به شما اطلاع خواهد داد.

اگر Blue Shield Promise درخواست شما برای نظریه ثانوی را قبول نکند، شما می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در نارضایتی‌ها، "شکایات" در فصل 6 این کتابچه را مطالعه کنید.

مراقبت حساس

خدمات رضایت برای افراد نابالغ

اگر زیر 18 سال سن دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم دریافت کنید. به این خدمات، خدمات رضایت برای افراد نابالغ می‌گویند.

شما می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات مربوط به تجاوز و سایر آزارهای جنسی
- آزمایشات و مشاوره در مورد بارداری
- خدمات پیشگیری از حاملگی مانند کنترل بارداری (شامل عقیم سازی نیست)
- خدمات مربوط به سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات و مشاوره سرپایی بهداشت روان یا خدمات سرپناه مسکونی براساس بلوغ و توانایی شما در مشارکت در مراقبت درمانی خودتان
 - مشاوره HIV/AIDS، پیشگیری، آزمایش و درمان
 - پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی از جمله بیماری‌های مقاربتی مانند سفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
 - درمان اختلال مصرف مواد برای سوء مصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع
 - برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.
- برای آزمایش بارداری، خدمات پیشگیری از بارداری یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، ارائه کننده یا کلینیک لازم نیست در شبکه Blue Shield Promise باشد. می‌توانید برای این خدمات بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) هر ارائه کننده Medi-Cal را انتخاب کرده و به وی مراجعه کنید. خدمات ارائه کننده خارج از شبکه که به مراقبت حساس

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مربوط نیستند، ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای پیدا کردن یک ارائه کننده Medi-Cal که خارج از شبکه Blue Shield Promise Medi-Cal است یا درخواست خدمات حمل و نقل برای مراجعه به ارائه کننده، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات پیشگیری از بارداری، بخش "خدمات پیشگیری و تندرستی و مدیریت بیماری مزمن" در فصل 4 این دفترچه را مطالعه کنید.

برای خدمات رضایت برای افراد نابالغ که خدمات سرپایی بهداشت روان باشند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به یک ارائه کننده داخل شبکه یا خارج از شبکه مراجعه کنید. PCP شما لازم نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت برای افراد نابالغ تحت پوشش نیازی به دریافت تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise ندارید.

Blue Shield Promise خدمات رضایت برای افراد نابالغ که خدمات بهداشت روان تخصصی هستند را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برنامه بهداشت روان کانتی برای کانتی که در آن زندگی می‌کنید، خدمات رضایت برای افراد نابالغ که خدمات بهداشت روانی تخصصی هستند را تحت پوشش قرار می‌دهد. برای خدمات بهداشت روان تخصصی، با برنامه بهداشت روان کانتی خود یا سازمان بهداشت رفتاری Blue Shield Promise در هر زمان از 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان تمام کانتی‌ها به صورت آنلاین، به آدرس زیر بروید:

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

افراد نابالغ می‌توانند از طریق تماس با خط 7/24 مشاوره پرستاری Blue Shield Promise به شماره 1-800-609-4166 (TTY 711) در مورد نگرانی‌های مربوط به سلامت خود با یک نماینده به صورت خصوصی، صحبت کنند.

اگر بتوانید بدون رضایت والدین یا قیم قانونی به مراقبت از خود رضایت دهید، Blue Shield Promise اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار بیمه گذار یا مشترک اصلی برنامه Blue Shield Promise یا هیچ یک از اعضای Blue Shield Promise قرار نخواهد داد. همچنین می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی در مورد خدمات پزشکی خود را در صورت موجود بودن، به شکل یا فرمت خاصی دریافت کنید و بخواهید آن را برای شما به مکان دیگری ارسال کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما بخوانید.

خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

شما به عنوان یک بزرگسال (18 سال به بالا) لازم نیست برای مراقبت حساس یا شخصی خاص نزد PCP خود بروید. شما می‌توانید هر پزشک یا کلینیک را برای این نوع مراقبت‌ها انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و کنترل تولد از جمله عقیم سازی برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مربوط به بارداری
- پیشگیری و آزمایش برای HIV/ایدز
- پیشگیری، آزمایش و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت حمله جنسی
- خدمات بارداری سرپایی

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



برای مراقبت‌های حساس، پزشک یا کلینیک لازم نیست در شبکه Blue Shield Promise باشد. می‌توانید بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise برای این خدمات به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید. اگر مراقبت‌هایی را دریافت کرده‌اید که در اینجا به‌عنوان مراقبت‌های حساس از سوی یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه فهرست نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را خودتان بپردازید.

اگر برای یافتن پزشک یا کلینیک برای این خدمات یا کمک برای دسترسی به این خدمات (از جمله حمل و نقل) به کمک نیاز دارید، با بخش مراقبت از مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا با تلفن مشاوره پرستاری Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-609-4166 به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته تماس بگیرید.

Blue Shield Promise اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما، در اختیار بیمه‌گذار یا مشترک اصلی برنامه Blue Shield Promise یا هیچ یک از اعضای Blue Shield Promise قرار نخواهد داد. شما می‌توانید اطلاعات خصوصی در مورد خدمات پزشکی خود را در صورت موجود بودن به شکل یا فرمت خاصی دریافت کنید و بخواهید آن را برای شما به مکان دیگری ارسال کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس، «اطلاعیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما بخوانید.

مخالفت اخلاقی

برخی ارائه‌کنندگان برای بعضی خدمات تحت پوشش مخالفت اخلاقی دارند. آنها حق دارند در صورتیکه با برخی خدمات تحت پوشش از لحاظ اخلاقی موافق نباشند، آنها را عرضه نکنند. این خدمات هنوز از سوی ارائه‌کننده دیگری در اختیار شما هستند. اگر ارائه‌کننده شما مخالفت اخلاقی دارد، وی به شما کمک خواهد کرد ارائه‌کننده دیگری را برای خدمات مورد نیاز خود پیدا کنید. Blue Shield Promise همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده کمک کند.

برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان یک یا چند مورد از این خدمات را حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal هم باشند ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده
- خدمات جلوگیری از حاملگی از جمله جلوگیری از حاملگی اضطراری
- عقیم‌سازی، شامل بستن لوله‌ها در موقع زایمان و وضع حمل
- درمان‌های ناباروری
- سقط جنین

برای اطمینان از انتخاب ارائه‌دهنده‌ای که می‌تواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را به شما ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل، یا کلینیک مورد نظر خود تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه‌دهنده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر. یا با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

این خدمات در دسترس شما هستند. Blue Shield Promise اطمینان حاصل خواهد کرد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌کنندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها و کلینیک‌ها) استفاده کنید که مراقبت‌های لازم را به شما ارائه می‌کنند. اگر سؤالی دارید یا برای یافتن ارائه‌کننده به کمک نیاز دارید، با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر سؤالی دارید یا برای یافتن ارائه‌کننده به کمک نیاز دارید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مراقبت‌های فوری

مراقبت‌های فوری برای موارد اضطراری یا عوارض احتمالاً مهلك نیست. اینگونه مراقبت برای خدماتی است که برای پیشگیری از آسیب جدی به سلامتی خود به علت بیماری، مصدومیت یا اختلالات جدی از عارضه‌ای که قبلاً به آن دچار شده‌اید لازم دارید. اکثر قرارهای مراقبت فوری نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارند. اگر برای مراقبت فوری وقت بخواهید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری موردنیاز شما نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست خود، قرار ملاقات خواهید گرفت.

برای مراقبت‌های فوری با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCP خود دسترسی پیدا کنید، با خدمات مشتریان ه شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا می‌توانید برای کسب اطلاعات در مورد بهترین سطح مراقبت‌های درمانی برای خود، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته با تلفن مشاوره پرستاری به شماره 1-24 (TTY 711) 800-609-4166 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته تماس بگیرید.

اگر در خارج منطقه خدماتی به مراقبت‌های فوری نیاز دارید، به نزدیک‌ترین مرکز مراقبت‌های فوری مراجعه کنید.

نیاز به مراقبت‌های فوری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش درد
- کشیدگی عضلات
- خدمات مامایی

هنگامی که در منطقه خدمات Blue Shield Promise هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه دهنده درون شبکه دریافت کنید. برای مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان درون شبکه در داخل منطقه خدمات Blue Shield Promise نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارید.

اگر خارج از منطقه خدمات Blue Shield Promise، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت فوری در خارج از منطقه خدماتی، نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت‌های فوری بروید.

Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، ما مراقبت شما را پوشش نمی‌دهیم.

اگر به مراقبت فوری بهداشت روان نیاز دارید، با برنامه بهداشت روان کانتی یا خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. با برنامه بهداشت روان کانتی خود یا سازمان بهداشت رفتاری Blue Shield Promise در هر زمان از 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن رایگان تمام شهرستان‌ها به صورت آنلاین، به آدرس زیر بروید:

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

اگر به عنوان بخشی از ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش خود، وقتی آنجا هستید، دارو دریافت می‌کنید، Blue Shield Promise آنها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری به شما نسخه‌ی موردنیازتان را بدهد تا آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که آیا این نسخه

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



تحت پوشش است یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 این دفترچه راهنما بخوانید.

مراقبت اضطراری

برای مراقبت اضطراری، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اضطراری، نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise ندارید.

در داخل ایالات متحده، از جمله هر قلمرو ایالات متحده، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اضطراری استفاده کنید.

اگر خارج از ایالات متحده هستید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت اضطراری و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نمی‌باشند.

مراقبت اضطراری برای عوارض پزشکی احتمالاً مهلک می‌باشد. اینگونه مراقبت برای بیماری یا مصدومیتی است که یک شخص عادی معقول (منطقی) (نه یک متخصص مراقبت درمانی) با دانش متوسط در مورد بهداشت و پزشکی می‌تواند انتظار داشته باشد که در صورتیکه فوراً مراقبت دریافت نشود، سلامتی شما (یا سلامتی کودک متولد نشده شما) در معرض خطر جدی قرار می‌گیرد. این شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. مثال‌ها ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به موارد زیر نیست:

- وضع حمل فعال
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد در قفسه سینه
- تنگی نفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد دارو
- غش کردن
- خونریزی شدید
- عوارض روان پزشکی اضطراری از قبیل افسردگی شدید و افکار مربوط به خودکشی

برای مراقبت عادی یا مراقبتی که فوراً لازم نیست، به بخش اورژانس مراجعه نکنید. شما باید مراقبت معمول را از PCP خود دریافت کنید که با شما بیشتر آشنایی دارد. لزومی ندارد که قبل از رفتن به اورژانس (ER) از PCP خود یا Blue Shield Promise اجازه بگیرید. البته، اگر مطمئن نیستید که آیا عارضه پزشکی شما از نوع اضطراری می‌باشد، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise با شماره (TTY 711) 1-800-609-4166 صورت 24 ساعته و 7 روز هفته تماس بگیرید.

اگر خارج از منطقه خدمات Blue Shield Promise به مراقبت اضطراری نیاز دارید، به نزدیکترین اورژانس (ER) بروید حتی اگر در شبکه Blue Shield Promise نباشد. اگر به ER رفتید، از آنها بخواهید که با Blue Shield Promise تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که شما را بستری کرده است باید ظرف 24 ساعت پس از ارائه مراقبت‌های اضطراری به شما با Blue Shield Promise تماس بگیرد. اگر به خارج از آمریکا و به غیر از

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



کانادا یا مکزیک مسافرت می‌کنید و به مراقبت اضطراری نیاز دارید، Blue Shield Promise مراقبت شما را تحت پوشش قرار **خواهد داد**.

اگر به حمل و نقل اضطراری نیاز دارید، با **911** تماس بگیرید.

اگر بعد از وضعیت اورژانسی خود به مراقبت در بیمارستان خارج از شبکه نیاز دارید (مراقبت پس از تثبیت)، بیمارستان با Blue Shield Promise تماس خواهد گرفت.

اگر شما یا شخصی که می‌شناسید در وضعیت بحرانی هستید، لطفاً با خط ویژه خودکشی و بحران **988** تماس بگیرید: با شماره **988** تماس بگیرید یا به صورت آنلاین در lifeline.org/chat988 پیام دهید. خط ویژه خودکشی و بحران **988** پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای همه افراد گرفتار بحران ارائه می‌دهد. این موضوع شامل افرادی می‌شود که در اضطراب عاطفی هستند و کسانی که نیاز به حمایت برای خودکشی، سلامت روان و یا بحران مصرف مواد دارند.

به یاد داشته باشید: با **911** تماس نگیرید مگر اینکه به طور منطقی عقیده داشته باشید که وضعیت پزشکی اضطراری دارید. مراقبت اضطراری را تنها برای وضعیت اضطراری و نه مراقبت معمول یا بیماری خفیف از قبیل سرماخوردگی یا گلودرد دریافت کنید. اگر وضعیت اضطراری است، با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین اورژانس مراجعه کنید.

خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان را در **24** ساعت شبانه روز در هر روز سال به شما ارائه می‌کند. با **1-800-609-4166 (TTY 711)** تماس بگیرید.

خط مشاوره پرستاری

خط مشاوره پرستاری Blue Shield Promise می‌تواند اطلاعات و توصیه پزشکی رایگان را در **24** ساعت شبانه روز در هر روز سال به شما ارائه کند. با شماره **1-800-609-4166 (TTY 711)** تماس بگیرید تا:

- با یک پرستار صحبت کنید که به سوالات پزشکی پاسخ داده، توصیه مراقبتی ارائه کرده و به شما کمک می‌کند در مورد اینکه آیا فوراً باید نزد ارائه‌دهنده بروید یا خیر تصمیم بگیرید.
- در مورد عوارض پزشکی از قبیل دیابت یا آسم کمک و راهنمایی دریافت کنید، شامل توصیه در مورد نوع ارائه کننده ای که ممکن است برای عارضه شما مناسب باشد.

خط توصیه پرستاری **نمی‌تواند** در مورد قرار ملاقات‌های کلینیک یا تجدید نسخه کمک کند. در صورت نیاز به کمک در این موارد با مطب ارائه کننده خود تماس بگیرید.

شماره تلفن مشاوره پرستاری بر روی کارت شناسایی برنامه درمانی شما قید شده است. خط مشاوره پرستاری شامل خدمات مترجم شفاهی می‌شود.

با خدمات مشتریان به شماره **1-800-605-2556 (TTY 711)** تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت **8** صبح تا **6** بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره **711** تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



دستورالعمل‌های مراقبت درمانی از پیش تعیین شده

دستورالعمل مراقبت درمانی از پیش تعیین شده یا دستورالعمل از پیش تعیین شده، یک فرم قانونی است. شما در فرم، مراقبت‌هایی را ذکر می‌کنید که بعدها در صورت عدم توانایی در صحبت کردن یا اتخاذ تصمیم، می‌خواهید دریافت کنید. شما می‌توانید مراقبت‌های درمانی که **نمی‌خواهید** را هم ذکر کنید. می‌توانید شخصی را به عنوان مثال همسر ذکر کنید که در صورت عدم توانایی در تصمیم‌گیری برای مراقبت درمانی اینکار را بکند.

شما می‌توانید فرم دستورالعمل قبلی را از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است لازم باشد که هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید فرم رایگان را به صورت آنلاین از آدرس <https://oag.ca.gov/system/files/media/ProbateCodeAdvanceHealthCareDirectiveForm-fillable.pdf> دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا شخص مورد اعتمادی درخواست کنید که در پر کردن فرم به شما کمک کند.

شما حق دارید که از ما بخواهید دستورالعمل از پیش تعیین شده شما را در پرونده‌های پزشکی شما قرار دهیم. شما در هر زمان حق دارید که دستورالعمل از پیش تعیین شده خود را تغییر داده یا لغو کنید.

شما حق دارید که اطلاعاتی را در مورد تغییرات در قوانین دستورالعمل از پیش تعیین شده دریافت کنید. **Blue Shield Promise** در کمتر از 90 روز بعد از ایجاد تغییرات در قوانین ایالتی به شما اطلاع خواهد داد. برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

اهدای اندام و بافت

شما می‌توانید اهداگر اندام و یا بافت شوید و با این کار به نجات زندگی کمک کنید. اگر بین سنین 15 و 18 سال هستید، می‌توانید با رضایت کتبی ولی یا قیم خود اهداگر شوید. در هر زمان می‌توانید نظر خود را در مورد اهدای اندام تغییر دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اهدای اندام یا بافت، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از تارنمای اداره بهداشت و خدمات انسانی آمریکا به آدرس www.organdonor.gov بازدید نمایید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



4. مزایا و خدمات

چه مزایا و خدماتی تحت پوشش برنامه درمانی شما قرار می‌گیرد

این فصل مزایا و خدمات تحت پوشش Blue Shield Promise را توصیف می‌کند. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط ارائه‌کننده داخل شبکه Blue Shield Promise ارائه شده باشند رایگان است. اگر مراقبت خارج از شبکه است به جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اضطراری، باید از Blue Shield Promise درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) کنید. طرح بهداشتی شما ممکن است خدمات دارای ضرورت پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای این کار باید از Blue Shield Promise درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) کنید.

خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت لازم از لحاظ پزشکی بوده تا بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی را مداوا کرده یا التیام دهد. برای اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مزایا و خدمات اضافی برای اعضای زیر 21 سال. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5 «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این دفترچه مطالعه کنید.

برخی از مزایا و خدمات بهداشتی پایه‌ای که Blue Shield Promise عرضه می‌کند در زیر ذکر شده‌اند. مزایا و خدمات ستاره دار (*) نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دارند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- خدمات قابله
- خدمات کارکنان سلامت جامعه
- خدمات کایروپراکتیک*
- خدمات متخصص بیهوشی
- خدمات مربوط به مشکلات پا*
- خدمات مرکز مراقبت‌های میانی
- خدمات و وسائل توانبخشی*
- خدمات و وسائل توانبخشی*
- درمان ها و خدمات بهداشتی حاد در منزل (مداوای کوتاه مدت)
- درمان و خدمات بهداشتی طولانی مدت در منزل*
- سمعک*
- شنوایی سنجی*
- شیمی درمانی و پرتو درمانی
- طب سوزنی*
- کار درمانی*
- گفتار درمانی*
- لوازم استومی و اورولوژی
- مداوای بهداشت رفتاری*
- مراقبت از بیماران لاعلاج*
- مراقبت پزشکی و جراحی به صورت بستری*
- مراقبت تسکینی:*
- مراقبت درمانی در منزل*
- مراقبت دوره بارداری و نوزاد
- مراقبت های فوری
- ورزش درمانی*
- وسائل بادوام پزشکی (DME)*
- ویزیت های PCP
- ویزیت های بخش اورژانس
- ویزیت های متخصص
- اُرتز/پروتز*
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- آزمایشات و مداوای آلرژی
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان
- پزشکی از راه دور/تله هلث
- پیشگیری از آسم
- پیوند اندام عمده*
- تست نشانگر زیستی*
- تغذیه روده ای و تزریقی*
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم*
- توانبخشی ریوی
- توانبخشی قلبی
- جراحی سرپایی*
- خدمات آمبولانس برای موقعیت اضطراری
- خدمات بهداشت روانی برای بیماران سرپایی
- خدمات بهداشتی خانم ها
- خدمات بیمارستانی بیماران سرپایی*
- خدمات بینایی*
- خدمات پرستاری تخصصی شامل خدمات نیمه حاد*
- خدمات پزشکی کودکان
- خدمات تراجنستی*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به ارائه کننده ای که در برنامه درمانی شرکت نمی کند مراجعه کنید)
- خدمات جراحی*
- خدمات دندانپزشکی - محدود (که توسط متخصص پزشکی/ارائه کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) در مطب پزشکی انجام می‌شود)، یا برای بیهوشی عمومی دندانپزشکی/ آرامبخش عمیق که توسط ارائه کننده دندانپزشکی انجام نمی‌شود)*
- خدمات دوگانه
- خدمات دیالیز/همودیالیز

تعاریف و معانی خدمات تحت پوشش در فصل 8 این کتابچه «اعداد و لغات دانستنی مهم» ذکر شده‌اند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات دارای ضرورت پزشکی برای محافظت از زندگی شما منطقی و لازم بوده، از بیماری شدید یا معلولیت شما جلوگیری کرده یا درد شدید ناشی از بیماری یا مصدومیت تشخیص داده شده را کاهش می‌دهند.

خدمات دارای ضرورت پزشکی شامل خدماتی می‌شوند که برای رشد و پیشرفت مناسب از لحاظ سنی، یا دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکرد لازم هستند.

برای اعضای زیر 21 سال، خدماتی از لحاظ پزشکی ضروری هستند که برای اصلاح یا بهبود نقص و بیماری‌ها یا عوارض فیزیکی یا روانی تحت مزایای **Medi-Cal** مخصوص کودکان و نوجوانان (همچنین به عنوان غربالگری، تشخیص بیماری و درمان زودهنگام و دوره ای **(EPSDT)** شناخته می‌شود) لازم باشند. شامل مراقبتی است که برای ترمیم یا کمک در تسکین بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی یا پیشگیری از وخیم‌تر شدن عارضه عضو لازم است.

خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل موارد زیر نمی‌شوند:

- درمان‌هایی که تست نشده یا در دست آزمایش هستند
 - خدمات یا اقلامی که معمولاً به عنوان مؤثر پذیرفته نشده‌اند
 - خدمات خارج از روال و طول درمان معمول یا خدماتی که رهنمودهای بالینی ندارند
 - خدمات برای راحتی مراقبت‌دهنده یا ارائه‌کننده
- Blue Shield Promise** با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات ضروری از لحاظ پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از **Blue Shield Promise** باشد.

خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل خدمات تحت پوششی می‌شوند که برای موارد زیر منطقی و لازم باشند:

- محافظت از جان؛
- پیشگیری از بیماری عمده یا معلولیت عمده؛
- تسکین درد شدید؛
- دستیابی به رشد و تکامل متناسب با سن، یا
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکرد.

برای اعضای زیر سن 21 سال، خدمات ضروری از لحاظ پزشکی شامل همه خدمات تحت پوششی که در بالا ذکر شد و هرگونه مراقبت درمانی لازم، غربالگری، واکسیناسیون، خدمات تشخیص بیماری، مداوا و سایر اقدامات برای اصلاح یا بهبود نقص و بیماری‌ها و عوارض فیزیکی و روانی می‌باشد که مزایای **Medi-Cal** برای کودکان و نوجوانان الزامی می‌کند. این مزایا تحت قانون فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص بیماری و مداوای زودهنگام و دوره ای **(EPSDT)** شناخته می‌شود.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری **Blue Shield Promise** دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان، خدمات پیشگیری، تشخیصی و درمانی را برای نوزادان کم درآمد، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال ارائه می‌کند. Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان، خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. این به این دلیل طراحی شده است که اطمینان حاصل کند که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان این است که اطمینان حاصل شود هر کودک مراقبت درمانی مورد نیاز خود را هنگامی که به آن نیاز دارد دریافت می‌کند - مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب در محیط مناسب.

Blue Shield Promise با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات دارای ضرورت پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر آن خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از Blue Shield Promise باشد. در بخش‌های بعدی این فصل، قسمت «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را بخوانید.

مزایای Medi-Cal که تحت پوشش Blue Shield Promise هستند

خدمات بیماران سرپایی (سریع)

ارزیابی سلامت شناختی

Blue Shield Promise ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال یا بیشتر که واجد شرایط ارزیابی مشابه به عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامت تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی سلامت شناختی به دنبال پیدا کردن علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل است.

ایمن‌سازی (واکسیناسیون‌های) بزرگسالان

شما می‌توانید ایمن‌سازی (واکسیناسیون‌های) بزرگسالان را بدون تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) از یک ارائه‌کننده درون شبکه در مواقعی که خدمات پیشگیری کننده باشند، دریافت کنید. Blue Shield Promise ایمن‌سازی (واکسیناسیون‌های) توصیه شده توسط کمیته مشورتی روش‌های ایمن‌سازی (ACIP) در مراکز پیشگیری و کنترل بیماری (CDC) شامل ایمن‌سازی (واکسیناسیون‌های) مورد نیاز در هنگام سفر را به عنوان خدمات پیشگیری، تحت پوشش قرار می‌دهد.

همچنین می‌توانید برخی از خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را از طریق Medi-Cal Rx از داروخانه دریافت نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل بخوانید.

تراپی‌های درمانی

Blue Shield Promise درمان‌های گوناگون شامل موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- شیمی درمانی
- پرتودرمانی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



جراحی سرپایی

Blue Shield Promise روال‌های جراحی بیماران سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد. برای برخی از روندها، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) دریافت کنید. روش‌های تشخیصی و برخی از روش‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی، انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. شما باید تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) را دریافت کنید.

خدمات پانزشتگی (پاها)

Blue Shield Promise خدمات پانزشتگی را برای تشخیص و مداوای پزشکی، جراحی، مکانیکی، بدن درمانی یا برقی پای انسان به عنوان ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. این شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیر جراحی عضلات و تاندون‌های ساق است که عملکردهای پا را کنترل می‌کند.

خدمات پزشکی

Blue Shield Promise خدمات پزشکی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

خدمات دوگانه

Blue Shield Promise خدمات مراقبت از سلامت رفتاری دوگانه (dyadic behavioral health، DBH) ضروری پزشکی را برای اعضا و مراقبان آنها پوشش می‌دهد. زوج می‌تواند یک کودک و والدین یا مراقبان او باشند. مراقبت دوگانه به والدین یا مراقبان و کودک هر دو با هم خدمات‌رسانی می‌کند. این خدمات رفاه خانواده را هدف قرار می‌دهد تا از رشد سالم کودک و سلامت روان او حمایت کند.

خدمات مراقبت دوگانه شامل موارد زیر می‌شوند:

- ویزیت های کودک تندرست DBH
- خدمات جامع حمایتی محلی دوگانه
- خدمات روان-آموزشی دوگانه
- خدمات والدین یا مراقبت دهنده دوگانه
- آموزش خانواده دوگانه، و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات بهداشت روان دوره مادری

خدمات دیالیز و همودیالیز

Blue Shield Promise درمان‌های دیالیز را تحت پوشش قرار می‌دهد. Blue Shield Promise خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را نیز در صورتی پوشش می‌دهد که پزشک شما درخواستی را تسلیم کرده و Blue Shield Promise آن را تصویب کرده باشد.

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، لوازم و امکانات راحتی، رفاهی یا لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند ژنراتورها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای سفر

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات قابل

Blue Shield Promise خدمات قابل ارائه شده توسط ارائه دهندگان قابل درون شبکه را در طول بارداری عضو؛ در طول زایمان و وضع حمل، شامل مرده زایی، سقط ناخواسته جنین و سقط خودخواسته جنین؛ و در ظرف یک سال از پایان بارداری عضو پوشش می دهد. Medi-Cal همه خدمات قابل را پوشش نمی دهد.

ارائه کنندگان قابل، نیروهای کمکی برای زایمان هستند که خدمات حمایتی آموزش بهداشت، و پشتیبانی فیزیکی، روانی و غیر پزشکی را به افراد باردار و پس از زایمان قبل، در طول و بعد از زایمان، از جمله حمایت در طول مرده زایی، سقط ناخواسته جنین و سقط خودخواسته جنین ارائه می کنند.

به عنوان یک مزیت پیشگیرانه، خدمات قابل نیاز به یک توصیه کتبی از یک پزشک یا سایر کارورزان مجاز هنرهای درمانی در محدوده فعالیتشان، دارد. DHCS یک توصیه فعال برای خدمات قابل صادر کرده است که نیاز به توصیه اولیه را برآورده می کند. توصیه اولیه برای خدمات قابل شامل مجوزهای زیر است:

- یک ویزیت اولیه
 - تا 8 ویزیت دیگر که می تواند ترکیبی از ویزیت های پیش از زایمان و پس از زایمان باشد
 - حمایت در طول زایمان و وضع حمل (شامل زایمان و وضع حملی که منجر به مرده زایی می شود)، سقط ناخواسته جنین و سقط خودخواسته جنین
 - حداکثر 2 ویزیت طولانی مدت 3 ساعته پس از زایمان، بعد از پایان بارداری
- اعضا ممکن است تا ۹۰ روز پس از زایمان را با توصیه کتبی اضافی از سوی پزشک یا یک کارورز مجاز دیگر دریافت کنند.

اگر ارائه کننده داخل شبکه برای خدمات قابل در دسترس نباشد، Blue Shield Promise باید دسترسی خارج از شبکه به خدمات قابل را برای اعضا هماهنگ کند.

خدمات کارکنان سلامت جامعه

Blue Shield Promise خدمات کارکنان سلامت جامعه (CHW، community health worker) را در صورتی برای افراد پوشش می دهد که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی و سایر شرایط بهداشتی یا پیشرفت آنها؛ طولانی شدن عمر؛ و ارتقای سلامت و کارایی جسمی و روانی توصیه می شود. خدمات CHW هیچ محدودیت مکانی برای خدمات ندارند و اعضا می توانند خدمات را در مکان هایی مانند بخش اورژانس دریافت کنند. ممکن است شامل خدمات زیر باشد:

- آموزش بهداشت و حمایت یا پشتیبانی فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری های مزمن یا عفونی؛ عارضه های سلامت رفتاری، پیش از تولد و سلامت دهان؛ و پیشگیری از خشونت یا آسیب
 - ارتقاء و رهبری سلامت، از جمله تعیین هدف و ایجاد برنامه های اقدام برای اقدامات در جهت پیشگیری و مدیریت بیماری
 - ناوبری سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و پشتیبانی برای کمک به دریافت مراقبت های درمانی و منابع اجتماعی
 - خدمات معاینه تشخیصی و ارزیابی که به ارتباط عضو به خدمات برای بهبود سلامت آنها کمک می کند.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای در دسترس است که طبق نظر یک پزشک مجاز، یکی از شرایط زیر

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



را برآورده کنند:

- عضو به دلیل خشونت‌های محلی به شدت مجروح شده باشد.
- عضو در معرض خطر قابل توجهی از تجربه آسیب خشونت آمیز به علت خشونت محلی باشد.
- عضو به طور مزمین در معرض خشونت محلی قرار گرفته باشد.

خدمات پیشگیری از خشونت CHW مخصوص خشونت محلی (به عنوان مثال، خشونت گروهی) است. خدمات CHW می‌تواند به علت خشونت بین فردی / خانگی از طریق مسیرهای دیگر با آموزش / تجربه مختص این نیازها به اعضا ارائه شود.

خدمات کایروپراکتیک

خدمات کایروپراکتیک تحت پوشش Blue Shield Promise است که محدود به درمان ستون فقرات توسط دستکاری می‌شود. خدمات کایروپراکتیک محدود به حداکثر 2 جلسه در هر ماه می‌شوند. محدودیت‌ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تصویب نماید.

این اعضا واجد شرایط خدمات کایروپراکتیک هستند:

- کودکان به سن زیر 21 سال
- افراد باردار تا خاتمه ماهی که شامل 60 روز بعد از خاتمه بارداری می‌شود
- ساکنین مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت‌های میانی یا مرکز مراقبت نیمه حاد
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشت فدرال واجد شرایط (Federally Qualified Health Center، FQHC)، یا کلینیک‌های بهداشت روستایی (Rural Health Clinics، RHC) در شبکه Blue Shield Promise ارائه می‌شوند. همه FQHCها، RHCها یا بیمارستان‌های کانتی خدمات کایروپراکتیک را به صورت سرپایی عرضه نمی‌کنند.

خدمات متخصص بیهوشی

خدمات بیهوشی که ضرورت پزشکی دارند در هنگامیکه مراقبت سرپایی دریافت می‌کنید تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط یک متخصص بیهوشی ارائه می‌شود که ممکن است نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) داشته باشد.

مراقبت برای حساسیت

آزمایش و درمان حساسیت تحت پوشش Blue Shield Promise است که شامل حساسیت‌زدایی، کاهش حساسیت یا ایمن درمانی حساسیت می‌شود.

مراقبت دوره بارداری و نوزاد

خدمات مراقبت دوره بارداری و نوزاد تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند.

- ارزیابی‌ها و ارجاع‌های سلامت روان و بهداشت اجتماعی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- آموزش تغذیه
- آموزش و امداد در مورد تغذیه با شیر مادر
- آموزش‌های سلامت مربوط به بارداری
- پرستار مامای رسمی (CNM)
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیک جنین
- خدمات بهداشت روانی دوره بارداری
- خدمات قابل‌ه
- خدمات مرکز وضع حمل
- شیردوش و لوازم سینه
- مامای جواز دار (LM)
- مراقبت از نوزادان
- مراقبت در دوره بارداری
- مشاوره
- مکمل‌های ویتامین و مواد معدنی
- هماهنگ‌سازی مراقبت
- وضع حمل و مراقبت بعد از زایمان

خدمات بهداشت از راه دور (Telehealth)

بهداشت از راه دور روشی برای دریافت خدمات بدون حضور در محل فیزیکی ارائه‌کننده شما می‌باشد. بهداشت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه‌دهنده خود از طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا خدمات بهداشت از راه دور ممکن است شامل در میان گذاشتن اطلاعات با ارائه‌کننده شما بدون مکالمه زنده باشد. شما می‌توانید خدمات زیادی را از طریق بهداشت از راه دور دریافت کنید.

بهداشت از راه دور (Telehealth) ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. شما می‌توانید برای کسب اطلاعات در مورد انواع خدماتی که می‌توانید از طریق بهداشت از راه دور دریافت کنید با ارائه‌کننده خود تماس بگیرید. این نکته حائز اهمیت است که شما و ارائه‌کننده موافقت کنید که برای خدمات خاصی که برای شما مناسب است از خدمات بهداشت از راه دور استفاده نمایید. شما حق استفاده از خدمات حضوری را دارید. شما مجبور به استفاده از خدمات بهداشت از راه دور نیستید حتی اگر ارائه‌دهنده شما موافق باشد که برای شما مناسب است.

خدمات سلامت روان

خدمات بهداشت روان برای بیماران سرپایی

Blue Shield Promise ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) تحت پوشش قرار می‌دهد. شما در هر زمان می‌توانید ارزیابی بهداشت روانی را بدون ارجاع از یک ارائه‌کننده مجاز بهداشت روانی در شبکه Blue Shield Promise دریافت نمایید.

PCP شما یا ارائه‌کننده بهداشت روان، شما را برای غربالگری بیشتر بهداشت روانی به یک متخصص در شبکه Blue Shield Promise ارجاع می‌دهد تا در مورد سطح مراقبتی که نیاز دارید، تصمیم‌گیری کند. اگر غربالگری

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



بهداشت روانی نشان دهد که شما در سطح ملایم یا متوسط ناتوانی قرار دارید یا ناتوانی عملکرد روانی، احساسی یا رفتاری دارید، Blue Shield Promise می‌تواند خدمات بهداشت روانی را به شما ارائه نماید. Blue Shield Promise این نوع خدمات بهداشت روانی را تحت پوشش قرار می‌دهد:

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت انفرادی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایش روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه بهداشت روانی از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- خدمات درمانی سلامت رفتاری به منظور تکامل مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه، حل مسأله، یادگیری مهارت‌های جدید، ارتباط، افزایش رفتارهای مثبت و کاهش رفتارهای چالش برانگیز
- خدمات بیماران سرپایی برای اهداف نظارت بر درمان دارویی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای سرپایی که قبلاً تحت فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx قرار نگرفته‌اند (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود. نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل موارد زیر است، اما محدود به موارد زیر نیست:
 - روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
 - درمان تعاملی کودک والدین (سنین 2 تا 12 سال)
 - زوج درمانی شناختی-رفتاری (بزرگسالان)

برای دریافت کمک در کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات بهداشت روان که Blue Shield Promise ارائه می‌کند، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-855-765-9701 تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه Blue Shield Promise در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما نمی‌تواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا که در قسمت «دسترسی به موقع به مراقبت» آورده شده است، انجام دهد، Blue Shield Promise آن را پوشش داده و به شما کمک می‌کند تا خدمات خارج از شبکه را دریافت کنید.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان می‌دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید و به خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) نیاز داشته باشید، PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما می‌تواند شما را برای دریافت مراقبت‌های مورد نیاز به طرح سلامت روان شهرستان ارجاع دهند. Blue Shield Promise به شما کمک خواهد کرد تا اولین قرار ملاقات خود را با یک ارائه‌دهنده برنامه بهداشت روان کانتی هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب برای شما انتخاب شود. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 4، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را تحت خدمات بهداشت روان تخصصی در این دفترچه مطالعه کنید.

خدمات مراقبت اضطراری

خدمات حمل و نقل اضطراری

خدمات آمبولانس برای کمک در رساندن شما به نزدیکترین محل مراقبت در یک وضعیت اضطراری تحت پوشش Blue Shield Promise است. بدین معنی است که عارضه شما باید آنقدر جدی باشد که سایر روش‌های رسیدن به محل دریافت مراقبت برای زندگی یا سلامتی شما خطرناک باشد. خدمات در خارج ایالات متحده آمریکا تحت پوشش

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



نیستند، به استثنای مراقبت اضطراری که لازم است در کانادا یا مکزیک به بیمارستان مراجعه نمایید. اگر خدمات آمبولانس اورژانس را در کانادا یا مکزیک دریافت کردید و در طول دوره مراقبت در بیمارستان نبودید، خدمات آمبولانس تحت پوشش Blue Shield Promise نخواهد بود.

خدمات سرپایی و بستری لازم برای درمان وضعیت اضطراری پزشکی

Blue Shield Promise همه خدماتی که برای مداوای وضعیت اضطراری پزشکی که در ایالات متحده آمریکا پیش می آید (شامل قلمروهای تحت کنترل از قبیل پورتوریکو، جزایر ویرجین ایالات متحده آمریکا و غیره) را تحت پوشش قرار می دهد. Blue Shield Promise همچنین مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا یا مکزیک دارد را پوشش می‌دهد.

وضعیت اضطراری پزشکی یک عارضه پزشکی به همراه درد شدید یا مصدومیت وخیم می‌باشد. این وضعیت به قدری جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد بالغ و عاقل غیرمتخصص (نه یک متخصص مراقبت‌های درمانی) می‌تواند انتظار داشته باشد که منجر به موارد زیر شود:

- خطر جدی برای سلامتی
- آسیب جدی به عملکردهای جسمانی
- اختلال عملکرد جدی هر اندام یا عضو بدن
- خطر جدی در مواردی که یک فرد باردار در حال زایمان فعال است، یعنی زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:
 - وقت کافی برای انتقال ایمن شما به بیمارستان دیگر قبل از زایمان وجود نداشته باشد
 - انتقال ممکن است سلامتی و ایمنی شما یا کودک زاده نشده شما را در معرض خطر قرار دهد

اگر ارائه‌کننده بخش اورژانس بیمارستان حداکثر 72 ساعت ذخیره داروی نسخه‌دار سرپایی را به عنوان بخشی از مداوای شما بدهد، Blue Shield Promise داروی نسخه دار را به عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر ارائه‌کننده بخش اورژانس بیمارستان داروی نسخه‌داری را به شما بدهد که لازم است از داروخانه سرپایی تهیه شود، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش خواهد داد.

اگر در حین مسافرت به ذخیره اضطراری دارویی از داروخانه سرپایی نیاز دارید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش دارو خواهد بود و Blue Shield Promise آن را پوشش نمی دهد. اگر داروخانه برای دادن داروی اضطراری به شما، به کمک نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید.

مراقبت بیماران رو به مرگ و تسکینی

Blue Shield Promise مراقبت پیش از مرگ و مراقبت تسکینی برای کودکان و بزرگسالان را تحت پوشش قرار می‌دهد که به تسکین ناراحتی‌های فیزیکی، احساسی، اجتماعی و روحی آنها کمک کند. بزرگسالان 21 سال به بالا نمی توانند خدمات مراقبت در آسایشگاه و مراقبت مداوا (درمان) بیماری را به طور همزمان دریافت کنند.

مراقبت پیش از مرگ

مراقبت پیش از مرگ جزو مزایایی برای اعضای است که دچار بیماری مهلك هستند. برای دریافت مراقبت پیش از مرگ، لازم است که امید به زندگی عضو، شش ماه یا کمتر باشد. این مراقبت در واقع نوعی مداخله پزشکی است که

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اصولاً بر مدیریت درد و علائم بیماری به جای مداوا برای طولانی کردن زندگی، تمرکز دارد. مراقبت پیش از مرگ شامل این موارد است:

- خدمات پرستاری
 - خدمات ورزش درمانی، کار درمانی یا گفتار درمانی
 - خدمات اجتماعی پزشکی
 - خدمات امداد بهداشتی در منزل و خانه داری
 - لوازم و دستگاه های پزشکی
 - برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx موجود باشد)
 - خدمات مشاورتی
 - خدمات مداوم پرستاری برپایه 24 ساعت در طول دوره های بحرانی و در صورت لزوم برای باقی ماندن اعضای مبتلا به بیماری مهلک در منزل
 - مراقبت استراحتی بیماران سرپایی برای حداکثر پنج روز پیپای در هر زمان در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز بیماران رو به مرگ
 - مراقبت کوتاه مدت سرپایی برای کنترل درد یا مدیریت علائم بیماری در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز بیماران رو به مرگ
- Blue Shield Promise** ممکن است نیاز داشته باشد که شما مراقبت پیش از مرگ را از یک ارائه کننده درون شبکه دریافت کنید، مگر اینکه خدمات ضروری پزشکی در داخل شبکه موجود نباشند.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکینی با محوریت بیمار و خانواده است که کیفیت زندگی را توسط پیش بینی، پیشگیری و مداوای رنج و درد بهبود می دهد. برای مراقبت تسکینی لزومی ندارد که احتمال طول عمر عضو شش ماه یا کمتر باشد. مراقبت تسکینی ممکن است به طور همزمان با مراقبت درمانی ارائه شود.

مراقبت تسکینی شامل این موارد می شود:

- برنامه ریزی پیشرفته مراقبتی
- ارزیابی و مشاوره برای مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت شامل تمام مراقبت های تسکینی و درمانی مجاز
- تیم مراقبت های تسکینی شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی شود:
 - پزشک یا استثنویاتی
 - دستیار پزشک
 - پرستار مجاز
 - پرستار کار درمانی مجاز یا پزشک پرستار
 - مددکار اجتماعی
 - شخص روحانی
- هماهنگ سازی مراقبت
- مدیریت درمان و علائم بیماری
- بهداشت روانی و خدمات اجتماعی پزشکی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



بزرگسالان 21 سال به بالا نمی‌توانند مراقبت‌های تسکینی (درمان بیماری) و مراقبت آسایشگاهی را به طور همزمان دریافت نمایند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و شرایط مراقبت بیماران رو به مرگ را دارا هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت بیماران رو به مرگ تغییر وضعیت دهید.

بستری در بیمارستان

توالی‌یابی سریع کل ژنوم

توالی‌یابی سریع کل ژنوم (Whole Genome Sequencing, RWGS)، جزو مزایای تحت پوشش هر یک از اعضای Medi-Cal است که سن زیر یک سال دارد و خدمات بستری در بیمارستان را در واحد مراقبت ویژه دریافت می‌کنند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سه گانه برای والدین یا والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است. RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع عارضه‌ها است که بر مراقبت‌های واحد مراقبت ویژه (ICU) کودکان یک ساله یا کمتر، تأثیر می‌گذارد. اگر فرزند شما واجد شرایط برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) باشد، CCS ممکن است اقامت در بیمارستان و RWGS را پوشش دهد.

خدمات بیماران بستری در بیمارستان

مراقبت با ضرورت پزشکی بیماران بستری در بیمارستان هنگامی که در بیمارستان پذیرفته شوید تحت پوشش Blue Shield Promise است.

خدمات جراحی

Blue Shield Promise جراحی با ضرورت پزشکی انجام شده در بیمارستان را تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات متخصص بیهوشی

Blue Shield Promise خدمات بیهوشی با ضرورت پزشکی را در طول اقامت تحت پوشش در بیماران پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی یک ارائه کننده می باشد که در بیهوش کردن بیماران تخصص دارد. ماده بیهوش کننده نوعی دارو است که در طول برخی روال های پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می شود.

پوشش تمدیدشده پس از زایمان

Blue Shield Promise پوشش کامل را برای حداکثر 12 ماه پس از خاتمه بارداری بدون توجه به وضعیت شهروندی، وضعیت مهاجرت، تغییر درآمد یا نحوه پایان بارداری پوشش می دهد.

خدمات و لوازم دوباره بازنوایی و توانبخشی (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و وسائلی می‌شود که به اشخاصی کمک می‌کند که مصدوم، معلول بوده یا عوارض مزمن دارند تا مهارت‌های روانی و فیزیکی را بدست آورده یا احیاء نمایند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise خدمات بازتوانی و توانبخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی که تمام شرایط زیر برآورده شود پوشش می‌دهد:

- خدمات از نظر پزشکی ضروری است
- این خدمات برای رسیدگی به عارضه سلامت است
- این خدمات برای کمک به شما جهت حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره است
- شما خدمات را در یک مرکز درون شبکه‌ای دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک درون شبکه دریافت خدمات را در مکان دیگری از نظر پزشکی ضروری تشخیص دهد یا یک مرکز درون شبکه برای درمان وضعیت سلامتی شما در دسترس نباشد.

Blue Shield Promise این خدمات بازتوانی/توانبخشی را پوشش می‌دهد:

آرتز/پروتز

Blue Shield Promise وسایل و خدمات آرتز و پروتز که ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک شما یا ارائه‌کننده پزشکی غیرپزشک تجویز شده باشند را تحت پوشش قرار می‌دهد. اینها شامل وسایل کاشتنی شنوایی، پروتزهای پستان/سینه بندهای بعد از برداشتن پستان، البسه کمپرس سوختگی و پروتز برای بازیابی عملکرد یا جایگزین کردن بخشی از بدن یا حمایت از بخش ضعیف یا بدشکل شده بدن است.

تغذیه روده‌ای و تزریقی

از این روش‌های تأمین مواد مغذی به بدن هنگامی استفاده می‌شود که یک عارضه پزشکی به شما امکان تغذیه عادی غذا را نمی‌دهد. فرمول‌های تغذیه روده‌ای و محصولات تغذیه تزریقی ممکن است در صورت لزوم از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. Blue Shield Promise پمپ‌ها و لوله‌های روده‌ای و تزریقی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

توانبخشی ریوی

Blue Shield Promise توانبخشی ریوی که ضرورت پزشکی داشته و توسط پزشک تجویز شده باشد را تحت پوشش قرار می‌دهد.

توانبخشی قلبی

خدمات توانبخشی قلبی به صورت سرپایی یا بستری تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند.

خدمات درمانی در خانه

Blue Shield Promise خدمات بهداشتی در منزل را هنگامی که توسط پزشک شما یا توسط دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی تجویز شده و ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

خدمات مراقبت در منزل به خدماتی که MediCal پوشش می‌دهد محدود می‌شوند، از قبیل:

- خدمات پرستاری تخصصی نیمه وقت
- مددکارهای بهداشت خانگی نیمه وقت

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- ورزش درمانی، کاردرمانی و گفتار درمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- لوازم پزشکی

خدمات مرکز پرستاری تخصصی

Blue Shield Promise خدمات مرکز پرستاری تخصصی که ضرورت پزشکی داشته باشد را در صورتی تحت پوشش قرار می‌دهد که شما معلول بوده و به مقدار زیادی مراقبت نیاز داشته باشید. این خدمات شامل اقامت در یک مرکز مجاز به همراه مراقبت پرستاری تخصصی برپایه 24 ساعت در روز است.

درمان‌های بهداشت رفتاری

Blue Shield Promise خدمات مداوای بهداشت رفتاری را از طریق مزایای Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان برای اعضای زیر 21 سال تحت پوشش قرار می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی از قبیل آنالیز رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری برپایه شواهد می‌باشد که عملکرد عضو زیر 21 سال را تا حداکثر میزان ممکن توسعه داده یا ترمیم می‌کند.

خدمات BHT مهارت‌هایی را از طریق استفاده از مشاهده و تقویت رفتار یا توسط اشاعه آموزش هر مرحله از رفتار مورد نظر می‌آموزد. خدمات BHT براساس شواهد قابل اطمینان هستند. این خدمات تجربی نیستند. چند مثال از خدمات BHT عبارتند از مداخله‌های رفتاری، بسته‌های مداخله رفتاری ذهنی، مداوای رفتاری جامع و آنالیز رفتار کاربردی.

خدمات BHT بایستی ضرورت پزشکی داشته، توسط یک پزشک یا روانشناس مجاز تجویز شده، توسط Blue Shield Promise تصویب شده و به روشی ارائه شود که از برنامه درمانی تصویب شده پیروی کنند.

سمعک‌ها

هزینه سمعک در صورتی تحت پوشش Blue Shield Promise است که شما برای از دست دادن شنوایی آزمایش شده باشید، سمعک از لحاظ پزشکی ضروری بوده و شما نسخه‌ای را از پزشک خود دریافت نمایید. پوشش به ارزان‌ترین نوع سمعک که نیازهای پزشکی ما را برآورده می‌کند، محدود می‌شود. Blue Shield Promise یک سمعک را تحت پوشش قرار می‌دهد، مگر اینکه دو سمعک برای هر دو گوش لازم باشد تا نتیجه بهتری بگیرید.

سمعک برای اعضای زیر سن 21 سال:

در کانتی لس آنجلس قانون ایالتی تأکید می‌کند کودکان زیر 21 سال که به سمعک نیاز دارند برای تشخیص اینکه آیا کودک برای خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) واجد شرایط است یا خیر، به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه سمعکی که از لحاظ پزشکی ضروری باشد را تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Blue Shield Promise سمعک‌هایی که از لحاظ پزشکی ضروری باشند را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش می‌دهد.

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



تحت Medi-Cal، برنامه Blue Shield Promise موارد زیر را برای هر سمعک تحت پوشش قرار می دهد:

- قالب گوش لازم برای قرار دادن سمعک
- یک بسته باتری استاندارد
- ویزیت ها برای اطمینان از اینکه سمعک به درستی کار می کند
- ویزیت های مربوطه برای تمیز کردن و قرار دادن سمعک
- تعمیر سمعک شما
- لوازم جانبی و اجاره سمعک

تحت Medi-Cal، برنامه Blue Shield Promise در موارد زیر تعویض سمعک را تحت پوشش قرار خواهد داد:

- از دست دادن شنوایی شما به حدی باشد که سمعک فعلی شما برای تصحیح آن کافی نباشد
 - سمعک شما مفقود شده، به سرقت رفته و یا خراب شده و نمی توان آنرا تعمیر کرد و شما در این مورد مقصر نبودید.
- بایستی یادداشتی را به ما بدهید که برای ما توضیح می دهد این موضوع چطور اتفاق افتاد

برای اعضای 21 سال به بالا، Medi-Cal مورد زیر را پوشش نمی دهد:

- تعویض باتری های سمعک

شنوایی سنجی (شنوایی)

Blue Shield Promise خدمات شنوایی سنجی را تحت پوشش قرار می دهد. شنوایی سنجی سرپایی به دو مورد خدمات در ماه محدود می شود (محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شود). Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تایید نماید (اجازه قبلی).

طب سوزنی

Blue Shield Promise خدمات طب سوزنی را برای پیشگیری، تغییر، یا تسکین درک درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک وضعیت پزشکی شناخته شده پوشش می دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن، به 2 مورد خدمت در ماه محدود می شود. محدودیت ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تایید نماید (اجازه قبلی).

فیزیوتراپی

Blue Shield Promise خدمات فیزیوتراپی شامل ارزیابی ورزش درمانی، برنامه درمانی، مداوا، دستورات، خدمات مشورتی و مصرف داروهای موضعی را که از لحاظ پزشکی ضروری باشد تحت پوشش قرار می دهد.

کاردرمانی

Blue Shield Promise خدمات کار درمانی شامل ارزیابی کار درمانی، برنامه درمانی، درمان، دستورات و خدمات مشورتی را تحت پوشش قرار می دهد. خدمات کاردرمانی محدود به 2 مورد خدمت در ماه است (محدودیت ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی شود). Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تایید نماید (اجازه قبلی).

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



گفتار درمانی

Blue Shield Promise گفتار درمانی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد. خدمات گفتار درمانی محدود به 2 جلسه در هر ماه می‌شوند. محدودیت‌ها به کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شوند. Blue Shield Promise ممکن است خدمات دیگری را به عنوان ضرورت پزشکی از قبل تایید نماید (اجازه قبلی).

لوازم استومی و اورولوژی

Blue Shield Promise کیسه‌های استومی، کاتترهای ادراری، کیسه‌های تخلیه، لوازم آبیاری و چسبده‌ها را تحت پوشش قرار می‌دهد. اینها شامل لوازمی که برای راحتی یا آسایش بوده یا وسائل لوکس یا آپشن‌ها نمی‌شود.

لوازم، وسائل و دستگاه‌های پزشکی

Blue Shield Promise لوازم پزشکی که توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پزشک پرستاران و متخصصان پرستاری بالینی تجویز شده باشد را تحت پوشش قرار می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، بخشی از طرح هزینه‌بابت-خدمات (FFS) Medi-Cal تحت پوشش بوده و تحت پوشش Blue Shield Promise نیستند. وقتی Medi-Cal Rx لوازم را پوشش می‌دهد، ارائه‌کننده برای Medi-Cal صورتحساب صادر خواهد کرد.

مواردی که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد:

- اقلام عمومی خانگی که شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی‌شود:
 - نوار چسب (همه انواع)
 - الکل ضد عفونی
 - وسائل آرایشی
 - گوله‌ها و سواب‌های پنبه‌ای
 - پودر آرایشی
 - دستمال کاغذی
 - ضد خارش و التهاب Witch-hazels
- درمان‌های عمومی خانگی که شامل موارد زیر شده ولی به آنها محدود نمی‌شود:
 - پترولاتم سفید
 - روغن و لوسیون برای خشکی پوست
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - اقلام اکسیده کردن از قبیل پراکسید هیدروژن
 - کاربامید پراکسید و پرورات سدیم
- شامپوهای غیر دارویی
- ترکیبات موضعی حاوی پماد بنزوئیک و اسید سالیسیلیک، کرم اسید سالیسیلیک، پماد یا خمیر مایع و اکسید روی
- سایر اقلامی که عموماً در اصل برای مراقبت درمانی استفاده نمی‌شوند و معمولاً و عمدتاً توسط اشخاصی استفاده می‌شوند که نیاز خاص پزشکی برای آنها ندارند.

وسائل بادوام پزشکی (DME)

هزینه خریداری یا اجاره وسائل، لوازم و سایر خدمات DME تجویز شده توسط یک پزشک، دستیار پزشکی، متخصص

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



پرستاری و متخصص پرستاری بالینی تحت پوشش Blue Shield Promise است. اقلام تجویز شده DME به عنوان ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌گیرند تا عملکردهای اساسی بدن را برای فعالیت‌های زندگی روزمره یا پیشگیری از معلولیت جسمانی عمده حفظ نمایند.

عموماً، Blue Shield Promise موارد زیر را تحت پوشش قرار نمی‌دهد:

- وسایل، ویژگی‌ها و لوازم راحتی، آسایشی یا لوکس، به استثنای پمپ‌های شیردوشی فروشگاهی که قبلاً در این فصل در بخشی با عنوان «پمپ‌های شیردوشی و لوازم» در «مراقبت دوره بارداری و نوزاد» توصیف شده است.
 - اقلامی که برای حفظ فعالیت‌های روزمره زندگی لازم نیستند از قبیل وسایل ورزشی، شامل وسائلی که به منظور ارائه حمایت اضافی برای فعالیت‌های تفریحی و ورزشی هستند
 - وسایل نظافتی، به استثنای هنگامی که از لحاظ پزشکی برای عضو زیر 21 سال لازم باشد
 - اقلام غیرپزشکی، از قبیل حمام سونا یا آسانسور
 - ایجاد تغییرات در منزل و یا اتومبیل شما
 - وسایل مربوط به آزمایش خون یا سایر مواد بدن (دستگاه‌های تست قند خون، دستگاه‌های پایش مداوم گلوکز، نوارهای آزمایش و سوزن خونگیری دستگاه تست قند خون، تحت پوشش Medi-Cal Rx می‌باشند)
 - مانیتورهای الکترونیکی قلب و یا شش‌ها به غیر از مانیتورهای قطع موقت تنفس نوزاد
 - تعمیر یا تعویض وسایل به واسطه مفقود شدن، سرقت یا سوء استفاده هنگامیکه برای اعضای به سن زیر 21 سال از لحاظ پزشکی ضروری باشد
 - سایر اقلامی که اصولاً برای مراقبت درمانی استفاده نمی‌شوند
- در برخی موارد، این موارد ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواستی برای تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) ارسال کند.

خدمات تراجنسیتی

Blue Shield Promise خدمات تراجنسیتی (خدمات تأیید جنسیت) را هنگامی تحت پوشش قرار می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته یا این خدمات شرایط جراحی ترمیمی را برآورده کنند.

آزمایش‌های بالینی

Blue Shield Promise هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در آزمایش‌های بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله کارآزمایی‌های بالینی سرطان، در فهرست <https://clinicaltrials.gov> برای ایالات متحده پوشش می‌دهد.

Medi-Cal Rx، بخشی از برنامه FFS Medi-Cal، بیشتر داروهای نسخه دار سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «داروهای تجویزی سرپایی» را در ادامه این فصل بخوانید.

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Blue Shield Promise خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی بیماران سرپایی و بستری را در صورت ضرورت

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. اقدامات تصویربرداری پیشرفته گوناگون از قبیل اسکن‌های CT، MRI و اسکن PET براساس ضرورت پزشکی تحت پوشش هستند.

خدمات پیشگیری و تندرستی و مدیریت بیماری مزمن

Blue Shield Promise این موارد را پوشش می‌دهد:

- کمیته مشورتی روش‌های ایمن‌سازی (ACIP) برای واکسن‌های توصیه شده
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های آکادمی متخصصین کودکان آمریکا Bright Futures در اینجا (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) آورده شده است.
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای خانم‌ها که کالج بیماری‌های زنان و زایمان آمریکا توصیه کرده است
- کمک در ترک سیگار که خدمات ترک سیگار نیز خوانده می‌شود.
- خدمات پیشگیری توصیه شده توسط گروه ویژه رتبه A و B خدمات پیشگیری آمریکا

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به اعضای ارائه می‌شود که در سنین بارداری هستند تا بتوانند درمورد تعداد و فاصله بین بچه دار شدن خود تصمیم‌گیری کنند. این خدمات شامل تمام روش‌های پیشگیری مصوب سازمان مواد غذایی و دارویی (FDA) می‌شوند. PCP و متخصصین زنان/زایمان Blue Shield Promise (OB/GYN) برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

شما برای خدمات تنظیم خانواده می‌توانید بدون دریافت تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) از Blue Shield Promise، هر پزشک یا درمانگاه Medi-Cal که در شبکه Blue Shield Promise نباشد را انتخاب کنید. اگر خدماتی که مربوط به تنظیم خانواده نمی‌شود را از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید، ممکن است آن خدمات تحت پوشش قرار نگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مدیریت بیماری مزمن

Blue Shield Promise همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری‌های مزمن را با تمرکز بر شرایط زیر پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری‌های قلب و عروق
- آسم

برای اطلاعات در مورد مراقبت‌های پیشگیرانه برای اعضای زیر 21 سال، فصل 5، «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این دفترچه مطالعه کنید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) نوعی برنامه تغییر سبک زندگی بر پایه مدرک می‌باشد. این برنامه 12 ماهه بر

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



روی تغییرات سبک زندگی متمرکز است. این برنامه طوری طراحی شده است تا از بروز دیابت نوع 2 در بین اشخاصی که به پیش دیابت مبتلا هستند جلوگیری شود. اعضای که این معیارها را دارند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی را فراهم می‌کند. تکنیک‌ها شامل موارد زیر، اما محدود به این موارد نیست:

- ارائه یک مربی هم‌تراز
- آموزش نظارت شخصی و حل مشکلات
- ارائه ترغیب و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاعاتی برای حمایت از اهداف
- ردیابی مشاهدات مرتب برای دستیابی به اهداف

اعضا برای پیوستن به DPP باید قوانین خاصی را رعایت کنند. برای اطلاع از اینکه آیا واجد شرایط این برنامه هستید، با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

خدمات ترمیمی

Blue Shield Promise جراحی برای ترمیم یا اصلاح ساختارهای غیرعادی بدن را برای تا حد امکان بهبود یا ایجاد ظاهر عادی تحت پوشش قرار می‌دهد. ساختارهای غیرطبیعی بدن آنهایی هستند که در اثر نقایص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری‌ها یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن می‌شوند، مانند ماستکتومی ایجاد می‌شوند. ممکن است برخی محدودیت‌ها و استثنائات اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

Blue Shield Promise این موارد را پوشش می‌دهد:

- الکل و غربالگری مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر، و ارجاع به درمان (SABIRT، Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment)
- برای پوشش درمانی از طریق شهرستان، «خدمات درمان اختلال مصرف مواد» را در ادامه این فصل بخوانید.

مزایای بینایی

Blue Shield Promise اینها را پوشش می‌دهد:

- یک معاینه عادی چشم هر 24 ماه؛ معاینات چشم بیشتر در صورتی تحت پوشش می‌باشند که از لحاظ پزشکی برای عضو ضروری باشند، از قبیل معاینات برای دیابت.
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار با نسخه معتبر
- اگر نسخه شما تغییر کرد یا عینک شما گم شد، دزدیده شد یا شکسته شد و قابل تعمیر نبود، ظرف 24 ماه عینک را تعویض کنید. بایستی طی یادداشتی به ما اطلاع دهید که چگونه عینکتان مفقود شده، به سرقت رفته، یا شکسته است.
- دستگاه‌های کم بینایی اگر نقص بینایی دارید که بر توانایی شما در انجام فعالیت‌های روزمره (مانند دژنراسیون ماکولا وابسته به سن) تأثیر می‌گذارد و عینک‌های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نمی‌توانند نقص بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنزهای تماسی که از لحاظ پزشکی ضروری باشند آزمایش برای لنزهای تماسی و خود لنزهای تماسی در صورتی ممکن است تحت پوشش باشند که به واسطه بیماری یا عارضه چشم (برای مثال از دست دادن یک گوش) استفاده از

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



عینک غیرممکن باشد. عوارض پزشکی که برای لنزهای تماسی ویژه واجد شرایط هستند شامل آنیرییدیا، آفاکیا و قوز قرنیه شده ولی به آنها محدود نمی شود.

مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند

شما در صورتی می‌توانید خدمات حمل و نقل پزشکی دریافت کنید که نیازهای پزشکی شما اجازه نمی‌دهند که از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رفتن به قرارهای ویزیت خود برای مراقبت پزشکی استفاده کنید. شما می‌توانید برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات داروخانه تحت پوشش Medi-Cal، حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. شما می‌توانید با درخواست از پزشک، دندانپزشک، متخصص پا، یا ارائه دهنده اختلالات سلامت روان یا مصرف مواد، درخواست حمل و نقل پزشکی کنید. ارائه دهنده شما نوع صحیح حمل و نقل را برای رفع نیازهای شما تعیین خواهد کرد.

اگر متوجه شوند که به حمل و نقل پزشکی نیاز دارید، آن را با پر کردن یک فرم و ارسال آن به Blue Shield Promise تجویز خواهند کرد. پس از تایید، تاییدیه بسته به نیاز پزشکی تا 12 ماه پابرجا است. پس از تایید، می‌توانید هر تعداد ایاب و ذهاب که نیاز دارید دریافت کنید. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما برای خدمات حمل و نقل پزشکی، ارزیابی مجدد کند و در صورت لزوم، اگر هنوز واجد شرایط بودید، نسخه شما برای حمل و نقل پزشکی را در هنگام انقضای آن مجدداً تایید کند. پزشک شما ممکن است حمل و نقل پزشکی را برای حداکثر 12 ماه یا کمتر مجدداً تایید کند.

حمل و نقل پزشکی شامل حمل و نقل در آمبولانس، ون برانکار، ون صندلی چرخدار یا حمل و نقل هوایی می‌شود. هنگامی که برای رفتن به قرار ویزیت خود به وسایل حمل و نقل نیاز دارید، Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی را مجاز می‌شمرد. بدین معنی که برای مثال اگر شما از لحاظ جسمانی یا پزشکی بتوانید از ون صندلی چرخدار استفاده کنید، Blue Shield Promise هزینه حمل با آمبولانس را پرداخت نخواهد کرد. شما تنها در صورتی برای حمل و نقل هوایی واجد شرایط هستید که عارضه پزشکی شما هرگونه وسیله حمل و نقل زمینی را غیرممکن می‌کند.

اگر:

- به طوری که به واسطه اجازه کتبی پزشک یا یک ارائه‌کننده دیگر، روشن است که از لحاظ جسمانی یا پزشکی ضرورت دارد، چون شما نمی‌توانید از لحاظ جسمانی یا پزشکی از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رفتن به قرار ویزیت خود استفاده کنید.
- شما برای رفت و آمد به منزل، ماشین یا محل مداوای خود به واسطه معلولیت جسمانی یا روانی به کمک راننده نیاز دارید.

برای درخواست خدمات حمل و نقل پزشکی که پزشک شما برای قرارهای ویزیت غیرفوری (عادی) تجویز کرده است، با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-877-433-2178، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته یا (TTY 711) 1-800-605-2556 از دوشنبه تا جمعه 8 صبح تا 6 بعدازظهر تماس بگیرید. حداقل 24 ساعت قبل از قرار ویزیت خود تماس بگیرید. برای قرار ملاقات‌های فوری، در زودترین زمان ممکن تماس بگیرید. وقتی تماس می‌گیرید، کارت شناسایی عضو Blue Shield Promise خود را آماده داشته باشید.

محدودیت‌های حمل و نقل پزشکی:

Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل پزشکی موجود که نیازهای پزشکی شما را برای رفتن به

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



نزدیکترین ارائه کننده که با او قرار ملاقات دارید از منزل شما برآورده می‌کند، را ارائه می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نیست، نمی‌توانید حمل و نقل پزشکی دریافت کنید. فهرست خدمات تحت پوشش در بخش "مزایا و خدمات" در فصل 4 این کتابچه است.

اگر Medi-Cal این نوع قرار ملاقات را پوشش می‌دهد اما نه از طریق برنامه درمانی، Blue Shield Promise هزینه حمل و نقل پزشکی را پوشش خواهد داد، اما می‌تواند به شما در برنامه‌ریزی حمل و نقل با Medi-Cal کمک کند. حمل و نقل در خارج شبکه Blue Shield Promise یا منطقه خدماتی تحت پوشش نیست، مگر اینکه Blue Shield Promise قبلاً اجازه داده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست خدمات حمل و نقل پزشکی، لطفاً با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-877-433-2178، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته یا (TTY 711) 1-800-605-2556، دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر تماس بگیرید.

هزینه برای عضو

وقتی Blue Shield Promise حمل و نقل را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

نحوه دریافت حمل و نقل غیر پزشکی

مزایای شما شامل ایاب و ذهاب به قرارهای‌تان در زمانی است که قرار ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل حمل و نقل دسترسی ندارید. اگر همه راه‌های دیگر را برای حمل و نقل امتحان کرده‌اید و مشمول موارد زیر هستید، می‌توانید یک سفر رایگان دریافت کنید:

- رفت و برگشت به قرار ویزیت برای خدمات Medi-Cal که توسط ارائه کننده شما تصویب شده باشد، یا
 - تحویل گرفتن داروهای نسخه دار و لوازم پزشکی
- Blue Shield Promise به شما اجازه می‌دهد تا از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر روش‌های عمومی یا خصوصی برای رفتن به قرارهای ویزیت پزشکی خود برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal، استفاده کنید.
- Blue Shield Promise کم‌هزینه ترین نوع حمل و نقل غیرپزشکی که نیازهای شما را برآورده کند، تحت پوشش قرار خواهد داد. گاهی اوقات، Blue Shield Promise می‌تواند هزینه مسافرت در یک ماشین شخصی که شما ترتیب آن را داده‌اید را به شما بازپرداخت (پس بدهد) کند. Blue Shield Promise باید این موضوع را قبل از سفر شما تایید کند و شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید به روش دیگری مثل اتوبوس سفر کنید.
- شما باید به ما بگویید که چرا نمی‌توانید از راه دیگری مانند اتوبوس رفت و آمد کنید. شما می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بزنید یا حضوری به ما بگویید. اگر به وسایل حمل‌ونقل دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان تا قرار ملاقات رانندگی کنید، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت نمی‌کند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل نقلیه دسترسی ندارند.
- برای بازپرداخت مسافت پیموده شده، باید نسخه‌هایی از مدارک راننده ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی،
- کارت خودرو و
- مدرک بیمه ماشین

برای درخواست خدمات سفر که مجاز شده است، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-877-433-2178 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته یا (TTY 711) 1-800-605-2556 دوشنبه تا جمعه 8 صبح تا 6 بعدازظهر

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



حداقل 24 ساعت قبل از قرار ویزیت خود تماس بگیرید یا اگر قرار ویزیت فوری دارید، در اولین فرصت تماس بگیرید. وقتی تماس می‌گیرید، کارت شناسایی عضو Blue Shield Promise خود را آماده داشته باشید.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند با ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخپوستان خود تماس گرفته و برای حمل و نقل غیرپزشکی درخواست نمایند.

محدودیت‌های حمل و نقل غیرپزشکی

Blue Shield Promise کم‌هزینه‌ترین حمل و نقل غیرپزشکی که نیازهای شما را برای مراجعه به نزدیک‌ترین ارائه‌کننده از منزل شما که در آن قرار ویزیت دارید برآورده کند، ارائه می‌کند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را مستقیماً پس بگیرند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با خدمات مشتریان با شماره (TTY 711) 1-877-433-2178 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته یا 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

حمل و نقل غیرپزشکی به موارد زیر اطلاق نمی‌شود:

- آمبولانس، ون برانکارد دار، ون صندلی چرخدار یا روش دیگری از حمل و نقل پزشکی که برای دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal ضرورت پزشکی داشته باشد.
- شما به علت یک عارضه جسمانی یا پزشکی نیاز به کمک راننده برای رفت و برگشت به منزل، ماشین یا محل مداوا داشته باشید.
- شما در صندلی چرخدار باشید و نتوانید بدون دریافت کمک از راننده از ماشین پیاده و سوار شوید.
- Medi-Cal این خدمات را پوشش ندهد.

هزینه برای عضو

وقتی Blue Shield Promise حمل و نقل غیرپزشکی را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

هزینه‌های مسافرت

در برخی موارد، اگر مجبورید برای حضور در قرار ملاقات با پزشکی که در نزدیکی خانه شما در دسترس نیست، سفر کنید Blue Shield Promise می‌تواند هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ، عوارض، و غیره را پوشش دهد. این هزینه‌های سفر همچنین ممکن است برای کسی که با شما سفر می‌کند تا در قرار ملاقات‌تان به شما کمک کند یا کسی که عضوی را برای پیوند عضو به شما اهدا می‌کند، تحت پوشش قرار گیرند. شما باید با تماس با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-877-433-2178، در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته یا (TTY 711) 1-800-605-2556، درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) برای این خدمات کنید.

خدمات دندانپزشکی

Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت هماهنگ برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «گزینه‌های مراقبت درمانی» در <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید. می‌توانید در «هزینه-بابت-خدمات Dental» بمانید، یا می‌توانید «مراقبت‌های مدیریت شده Dental» را انتخاب کنید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندانپزشکی خود، با گزینه‌های مراقبت درمانی به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما نمی‌توانید

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



همزمان در یک برنامه PACE یا SCAN و یک برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی ثبت‌نام کنید. اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد «هزینه در مقابل خدمات» برای خدمات دندانپزشکی کسب کنید، با Medi-Cal Dental به شماره (711 یا 1-800-322-6384 (TTY 1-800-322-6384) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وب‌سایت Medi-Cal Dental به آدرس زیر مراجعه کنید: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>

Medi-Cal خدمات دندانپزشکی را تحت پوشش قرار می‌دهد، از جمله:

- خدمات دندانپزشکی برای تشخیص و پیشگیری از بیماری (از قبیل، معاینه، تصویربرداری با اشعه ایکس و تمیز کردن دندان‌ها)
- خدمات اضطراری برای کنترل درد کشیدن دندان
- پر کردن
- مداوای کانال ریشه (جلویی/عقبی)
- روکش (از قبیل ساخته شده/آزمایشگاه)
- جرم‌گیری عمقی و صاف کردن جدار ریشه
- پروتز دندانی کامل و ناکامل
- ارتودنسی کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید و در برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با برنامه مراقبت هماهنگ دندانپزشکی که به شما اختصاص داده شده است تماس بگیرید.

سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Blue Shield Promise

خدمات و حمایت‌های بلند مدت

Blue Shield Promise برای اعضای واجد شرایط، خدمات مراقبت طولانی مدت و پشتیبانی را در انواع مراکز یا خانه‌های مراقبت طولانی مدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری تخصصی به طوریکه به تصویب Blue Shield Promise رسیده باشد
 - خدمات مرکز مراقبت تحت حاد (شامل بزرگسالان و اطفال) طبق تایید Blue Shield Promise
 - خدمات مرکز مراقبت‌های میانی که Blue Shield Promise آن را تأیید می‌کند، از جمله:
 - مرکز مراقبت‌های میانی/ناتوانی رشدی (ICF/DD)،
 - مرکز مراقبت‌های میانی/ناتوانی رشدی-توانبخشی (ICF/DD-H)
 - مرکز مراقبت‌های میانی/پرستاری با معلولیت رشدی (ICF/DD-N)
- اگر واجد شرایط خدمات مراقبت طولانی‌مدت هستید، Blue Shield Promise اطمینان حاصل می‌کند که در مرکز مراقبت بهداشتی یا خانه‌ای قرار می‌گیرید که بهترین سطح مراقبت را با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد.
- اگر درباره خدمات مراقبت طولانی مدت سؤالی دارید، با (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت‌های اساسی

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش‌برانگیز است.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وب‌سایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Blue Shield Promise می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای تجویزی و خدمات بهداشت رفتاری را دریافت می‌کنند. Blue Shield Promise می‌تواند به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامت شما به صورت رایگان کمک کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد نیز در دسترس است. پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توان نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. در اینجا چند روش که Blue Shield Promise می‌تواند به شما کمک کند، آورده شده است:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات یا داروها مشکل دارید، Blue Shield Promise می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به قرار حضوری به کمک نیاز دارید، Blue Shield Promise می‌تواند به شما کمک کند حمل و نقل رایگان دریافت کنید.

اگر در مورد بهداشت خود یا فرزندان سوالات یا نگرانی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت پیچیده (Complex Care Management, CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی پیچیده‌تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. Blue Shield Promise خدمات مدیریت مراقبت پیچیده (CCM) را به اعضای در معرض خطر بالا ارائه می‌کند. معیارهای ثبت نام برای مدیریت مراقبت پیچیده (CCM):

- پیوند اندام اصلی
- ضربه روحی بزرگ
- چهار مورد یا بیشتر بیماری مزمن
- سه مورد یا بیشتر پذیرش در یک دوره 12 ماهه
- بستری مجدد ظرف 30 روز با تشخیص مشابه یا عارضه مشابه
- استفاده از چندین داروخانه شامل بیش از 30 نسخه در هر دوره سه ماهه
- تشخیص سرطان که مستلزم چندین روش درمانی با هماهنگی مراقبت‌های پیچیده در رشته‌های مختلف است

اگر شما در CCM یا مدیریت مراقبت پیشرفته ثبت نام کرده‌اید (در زیر بخوانید) Blue Shield Promise اطمینان حاصل می‌کند که شما یک مدیر مراقبت اختصاص یافته دارید که می‌تواند در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی، بیمارستان روانپزشکی یا درمان مسکونی، در مدیریت مراقبت اولیه که در بالا توضیح داده شده و سایر پشتیبانی‌های مراقبت انتقالی موجود کمک کند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مدیریت مراقبت پیشرفته (Enhanced Care Management, ECM)

Blue Shield Promise خدمات مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) را برای اعضای تحت پوشش قرار می‌دهد که نیازهای بسیار پیچیده دارند. ECM دارای خدمات اضافی برای کمک به شما است تا مراقبت لازم برای حفظ سلامتی را دریافت نمایید. این برنامه مراقبت دریافت شده از پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان را هماهنگ می‌کند. ECM مراقبت اصلی و پیشگیرانه، مراقبت حاد، بهداشت رفتاری، رشد و پیشرفت، بهداشت دهان، خدمات و حمایت‌های طولانی مدت بر پایه جامعه محلی (LTSS) و ارجاعات به منابع موجود در جامعه محلی را هماهنگ می‌کند.

در صورت واجد شرایط بودن، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا بدانید آیا می‌توانید و یا چه زمانی می‌توانید ECM را دریافت کنید. یا با ارائه دهنده مراقبت‌های درمانی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بفهمند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا باید شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی کنند یا خیر.

خدمات ECM تحت پوشش

اگر برای ECM واجد شرایط شوید، تیم مراقبتی خودتان را خواهید داشت که شامل یک مدیر مراقبت ارشد می‌شود. این تیم با شما و پزشکان شما، متخصصین، داروسازان، مدیران پرونده، ارائه‌کنندگان خدمات اجتماعی و دیگران صحبت خواهد کرد. آنها از هماهنگی همه افراد جهت دریافت مراقبت‌های مورد نیاز شما در زمان نیاز اطمینان حاصل خواهند کرد. مدیر مراقبت ارشد شما، در پیدا کردن و درخواست برای خدمات در جامعه محلی شما نیز می‌تواند به شما کمک کند. ECM شامل موارد زیر می‌شود:

- فراگیری و مشارکت
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگ سازی افزوده مراقبت
- اشاعه بهداشت
- مراقبت جامع انتقالی
- خدمات حمایتی برای اعضا و خانواده
- هماهنگ سازی و ارجاع به حمایت های جامعه محلی و اجتماعی

برای کسب اطلاعات در مورد اینکه آیا ECM برای شما مناسب است، با نماینده Blue Shield Promise یا ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود گفتگو کنید.

هزینه برای عضو

خدمات ECM برای اعضا هزینه‌ای ندارند.

حمایت‌های جامعه محلی

در صورت اقتضا، ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات حمایت های جامعه محلی خاصی باشید. حمایت جامعه محلی خدمات یا موقعیت‌های جایگزین مناسب از لحاظ پزشکی کمک‌کننده و مقرون به صرفه برای اعضای تحت پوشش برنامه ایالتی Medi-Cal هستند. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر برای این خدمات واجد شرایط باشید و با آنها

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



موافقت کنید، آنها ممکن است به شما کمک کنند تا مستقل تر زندگی کنید. این خدمات جایگزین مزایایی نمی‌شوند که همین حالا تحت Medi-Cal دریافت می‌کنید.

حمایت‌های جامعه محلی که Blue Shield Promise عرضه می‌کند:

- خدمات ردیابی در گذار به مسکن
 - اعضای که بی خانمان شده‌اند یا در معرض خطر بی خانمانی قرار دارند، برای یافتن، درخواست و تامین مسکن کمک دریافت می‌کنند.
- ودیعه های مسکونی
 - اعضا در زمینه سپرده های امنیتی مسکن، هزینه های تنظیم خدمات، اجاره ماه اول و آخر و قبوض ماه اول کمک دریافت می کنند. اعضا همچنین می توانند برای اقامت ضروری از نظر پزشکی مانند تهویه مطبوع، بخاری و تخت بیمارستان بودجه دریافت کنند تا اطمینان حاصل شود خانه جدید آنها برای ورود ایمن است.
- خدمات اجاره نشینی و حفظ و نگهداری مسکن
 - زمانی که وضعیت مسکن، ایمن و پایدار شود، اعضا برای حفظ اجاره نشینی ایمن و پایدار مانند هماهنگی با صاحب خانه برای رسیدگی به مسائل، کمک به فرایند تایید مجدد مسکن سالانه و معرفی به منابع اجتماعی برای جلوگیری از اخراج، پشتیبانی دریافت می کنند.
- مسکن کوتاه مدت پس از بستری شدن در بیمارستان
 - اعضای که محل اقامت ندارند و دارای نیازهای پزشکی یا روانی بالا و اختلال مصرف مواد هستند، مسکن کوتاه مدت را برای حداکثر شش ماه دریافت می کنند تا روند بهبودشان ادامه یابد. برای دریافت این حمایت، اعضا همچنین باید از یک مرکز بالینی بیمارستان بستری، درمان اختلال مصرف مواد مسکونی یا مرکز بهبود، مرکز درمان بهداشت روان مسکونی، مرکز اصلاح و تربیت، مرکز پرستاری یا مراقبت بهبودی ترخیص شده باشند.
- مراقبت بهبودی بخش
 - اعضای دارای مسکن ناپایدار که دیگر نیاز به بستری شدن در بیمارستان ندارند، اما هنوز باید از جراحی یا بیماری بهبود یابند، مراقبت مسکونی کوتاه مدت دریافت می کنند. مراقبت مسکونی شامل مسکن، غذا، نظارت مداوم بر وضعیت عضو و سایر خدمات مانند هماهنگی حمل و نقل به قرارهای ملاقات است.
- خدمات استراحتی
 - تسکین کوتاه مدت برای مراقبین اعضا. اعضا ممکن است خدمات مراقبت دهنده را در خانه خود یا در یک مرکز تایید شده به صورت ساعتی، روزانه یا شبانه در صورت نیاز دریافت کنند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- برنامه های توانبخشی در طول روز
 - اعضای که بی خانمانی را تجربه می کنند، در معرض خطر بی خانمانی قرار دارند یا قبلا بی خانمانی را تجربه کرده اند، خدمات مربیگری را از طریق یک مراقب آموزش دیده در مهارت های کمک به خود، اجتماعی و سازگاری مورد نیاز برای زندگی موفقیت آمیز در جامعه دریافت می کنند. این مهارت ها شامل استفاده از حمل و نقل عمومی، پخت و پز، تمیز کردن، مدیریت امور مالی شخصی، برخورد و پاسخ مناسب به سازمان های دولتی و پرسنل، و توسعه و حفظ روابط بین فردی است. این حمایت را می توان در خانه عضو یا در یک محیط خارج از خانه و غیر آسایشگاهی ارائه کرد.
- گذار/جابه جایی از مرکز پرستاری به مراکز زندگی امدادی
 - اعضای که در خانه یا در یک مرکز پرستاری زندگی می کنند، به یک مرکز زندگی امدادی منتقل می شوند تا در جامعه خود زندگی کرده و در صورت امکان از بستری شدن در یک مرکز پرستاری جلوگیری شود. مراکز زندگی امدادی خدماتی را برای ایجاد اقامت در مرکز جامعه محلی از قبیل حمایت از فعالیت های زندگی روزمره، نظارت دارویی و کارکنان مراقبت مستقیم 24 ساعته در محل ارائه می کنند.
- خدمات گذار جامعه محلی/ گذار از مرکز پرستاری به منزل
 - اعضای که از یک مرکز پرستاری به یک محل اقامت خصوصی منتقل می شوند و مسئولیت هزینه های خود را بر عهده خواهند داشت، هزینه های اولیه خدمات مانند سپرده تضمینی، هزینه های راه اندازی قبوض مصرفی و لوازم مربوط به سلامت مانند تهویه مطبوع، بخاری ها یا تخت های بیمارستانی را دریافت می کنند.
- خدمات مراقبت فردی و خانه داری
 - اعضای که در زمینه فعالیت های زندگی روزانه یا فعالیت های ابزاری زندگی روزانه به کمک نیاز دارند، حمایت خانگی از قبیل حمام گرفتن یا تغذیه، آماده سازی غذا، خرید خواربار و همراهی در قرارهای ویزیت پزشکی دریافت می کنند.
- سازگاری های دسترسی محیطی (ایجاد تغییرات در منزل)
 - اعضا برای اطمینان از سلامت و ایمنی خود، خدمات تغییرات فیزیکی خانه خود دریافت می کنند که به آنها اجازه می دهند با استقلال بیشتری عمل کنند. تغییرات در خانه می تواند شامل افزودن رمپ و میله های دستگیره، عریض تر کردن درها برای اعضای که از صندلی چرخدار استفاده می کنند، بالابر پله یا حمام صندلی چرخدار قابل دسترسی باشد.
- خوراک سالم از نظر پزشکی/ وعده های غذایی مناسب بیماری
 - اعضا وعده های غذایی مغذی، غذاهای آماده و مواد غذایی سالم را برای کمک به نیازهای سلامت خود دریافت می کنند. اعضا همچنین کوبن هایی را برای تغذیه سالم و/یا آموزش تغذیه دریافت می کنند.
- مراکز ترک اعتیاد



- به اعضایی که اعتیاد متجاهر دارند، یک محیط کوتاه مدت، ایمن و حمایتی برای پاک شدن ارائه می شوند. مراکز ترک اعتیاد خدماتی مانند تریاژ پزشکی، یک تخت موقت، غذا، آموزش و مشاوره مصرف مواد و معرفی به سایر خدمات مراقبت درمانی را ارائه می دهند.

• درمان آسم

- اعضا تغییرات فیزیکی خانه خود را برای جلوگیری از حمله های حاد آسم به دلیل محرک های زیست محیطی مانند کپک دریافت می کنند. تغییرات می تواند شامل فیلترهای جارو، رطوبت گیرها، فیلترهای هوا و بهبود تهویه باشد.

GEDWorks

GED خود را بدون هیچ هزینه ای برای اعضای Blue Shield Promise دریافت کنید

- ما معتقدیم که مراقبت های درمانی خوب فراتر از مراقبت های فیزیکی است. به همین دلیل است که ما دسترسی به GEDWorks™ را به شما به عنوان یکی از اعضای Blue Shield Promise ارائه می کنیم.
- GEDWorks™ یک برنامه ویژه است که می تواند به شما کمک کند مدرک معادل دبیرستان خود را دریافت کنید. GEDWorks™ حمایت و ابزارهایی که برای قبولی در امتحان GED نیاز دارید را ارائه می کند.

- دسترسی به برنامه های مطالعه شخصی
- آموزش رایگان آنلاین 7/24
- آزمون آنلاین 7/24
- مشاور دو زبانه
- آزمون های تمرینی

برای ثبت نام، شما باید:

- عضو فعلی Blue Shield Promise باشید
- حداقل 18 سال سن داشته باشید
- مدرک دبیرستان یا معادل آن نداشته باشید
- در حال حاضر در دبیرستان ثبت نام نشده باشید

شروع کار آسان است:

1. از blueshieldca.com/GEDWorks بازدید کنید. ثبت نام فقط چند دقیقه طول می کشد
2. حداقل 2 تا 3 روز کاری برای بررسی و تایید درخواست خود فرصت بدهید
3. تبریک، شما دانش آموز GED هستید! برای مراحل بعدی خود به داشبورد GED.com خود وارد شوید

مشارکت در این برنامه برای همه اعضای واجد شرایط Blue Shield of California Promise Health

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Plan رایگان و داوطلبانه است. شما می‌توانید مشارکت خود را در هر زمان و به هر دلیلی پایان دهید. مشارکت در این برنامه بر مزایا یا پوشش Medi-Cal شما تأثیری نخواهد داشت.

مراکز منابع اجتماعی LA Care و Blue Shield Promise

این مراکز منابع شما برای سلامت و تندرستی هستند. مراکز به روی اعضا و عموم مردم باز هستند. شما می‌توانید به منابع متنوع مراقبت سلامت رایگان و منابع گروهی مثل موارد زیر دسترسی داشته باشید:

- کمک یک-به-یک برای انتخاب یا تغییر پزشک خود، گرفتن وقت یا درخواست یک کارت شناسایی جدید
- پشتیبانی از طرف مدافع سلامت گروه برای کمک به شما در دریافت غذا، تسهیلات و دیگر منابع
- برنامه‌ریزی مراقبت و آموزش بهداشت
- ثبت نام و تمدید پشتیبانی برای برنامه های سلامت عمومی و کمک غذایی
- وای‌فای رایگان برای خدمات بهداشت از راه دور
- کلاس‌های بهداشت و تغذیه حضوری
- کلاس‌های تناسب اندام و تندرستی

برای یافتن یک مرکز منابع در نزدیکی خود یا اطلاعات بیشتر، دوشنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 5 بعدازظهر با شماره (TTY: 711) 1-877-287-6290 تماس بگیرید یا از communityresourcecenterla.org بازدید کنید.

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید در مورد حمایت‌های جامعه محلی که ممکن است در اختیار شما باشند، اطلاعات بیشتری کسب نمایید، با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا با ارائه‌کننده مراقبت درمانی خود تماس بگیرید.

پیوند اندام اصلی

پیوندهای اندام برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی لس آنجلس قانون ایالتی تأکید می‌کند کودکانی که به پیوند نیاز دارند برای تشخیص اینکه آیا کودک برای خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services، CCS) واجد شرایط است یا خیر، به برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) ارجاع داده شوند. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، این برنامه هزینه پیوند اندام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Blue Shield Promise کودک را برای یک ارزیابی به مرکز پیوند اندام واجد شرایط ارجاع خواهد داد. اگر مرکز پیوند اندام تأیید کند که پیوند اندام برای وضعیت پزشکی کودک ایمن و لازم است، Blue Shield Promise هزینه پیوند اندام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

پیوندهای اندام برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشک شما تصمیم بگیرد که شما به پیوند اندام عمده نیاز دارید، Blue Shield Promise شما را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند اندام واجد شرایط ارجاع خواهد داد. اگر مرکز پیوند اندام تأیید کند که پیوند اندام برای وضعیت پزشکی شما لازم و ایمن است، Blue Shield Promise هزینه پیوند اندام و خدمات مربوطه را تحت پوشش قرار خواهد داد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



پیوند اندام‌های اصلی زیر تحت پوشش Blue Shield Promise بوده ولی به آنها محدود نمی‌شود:

- مغز استخوان
- قلب
- قلب/ریه
- کلیه
- کلیه/لوزالمعده
- کبد
- کبد/روده کوچک
- ریه
- روده کوچک

برنامه‌های پزشکی خیابانی

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان پزشکی در شبکه ارائه‌دهنده Blue Shield Promise دریافت کنند. اعضای که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است بتوانند یک ارائه دهنده پزشکی خیابانی Blue Shield Promise را به عنوان ارائه دهنده مراقبت های اولیه (PCP) خود انتخاب کنند، در صورتی که ارائه دهنده پزشکی خیابانی قوانین واجد شرایط بودن PCP را برآورده کرده و موافقت کند که PCP عضو باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه پزشکی خیابانی Blue Shield Promise، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

خدمات مراقبت انتقالی (TCS)

اعضای Blue Shield Promise Medi-Cal که اخیراً در بیمارستان پذیرفته شده اند، واجد شرایط برنامه خدمات مراقبت انتقالی (TCS) هستند. اعضا پشتیبانی دریافت می‌کنند تا اطمینان حاصل شود خدمات و منابع مناسب برای بازگشت ایمن به خانه را دارند. برنامه TCS می‌تواند به اعضا در گرفتن قرار ملاقات با پزشک، کاهش استفاده از بخش اورژانس، دسترسی به منابع اجتماعی، یافتن مراقب، مدیریت داروها و یادگیری نحوه استفاده از مزایای آنها کمک کند. خدمات پشتیبانی شامل، اما نه محدود به، برنامه ریزی قرار ملاقات های پزشکی، هماهنگی حمل و نقل و ارجاع برای کمک به مراقب است.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه TCS، از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر با شماره 1-877-702-5566 تماس بگیرید.

سلامت از راه دور (Telehealth)

Teladoc®، شریک مزایای سلامت از راه دور Blue Shield Promise، پزشکان مجاز را در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته برای کمک به شما در دریافت مراقبت در مواقعی که نمی‌توانید از خانه خود به PCP خود دسترسی پیدا کنید، ارائه می‌کند.

برای دسترسی به Teladoc:

1. حساب خود را در [Teladoc.com](https://www.teladoc.com) راه اندازی کنید. شما به شماره شناسایی عضو خود نیاز خواهید داشت.
2. در هر زمانی، از طریق مرکز تماس Teladoc، سایت اعضا یا برنامه تلفن همراه، درخواست ویزیت کنید.
3. فوراً مراقبت های مورد نیاز خود را دریافت کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

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



برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت

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

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

خدمات دیگری که می‌توانید از طریق برنامه هزینه-بابت-خدمات (FFS) در Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

Blue Shield Promise برخی خدمات را پوشش نمی‌دهد، ولی شما هنوز می‌توانید آنها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت نمایید. Blue Shield Promise با سایر برنامه‌ها همکاری خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که همه خدمات دارای ضرورت پزشکی را دریافت می‌کنید، از جمله خدمات تحت پوشش برنامه دیگری به غیر از Blue Shield Promise. این بخش حاوی برخی از این خدمات است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

داروهای نسخه دار سرپایی

داروهای نسخه‌دار تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای نسخه داری که داروخانه ارائه می‌کند تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که بخشی از FFS Medi-Cal می‌باشد. برخی داروهایی که توسط یک ارائه‌کننده در مطب یا درمانگاه ارائه می‌شوند، ممکن است تحت پوشش Blue Shield Promise باشند. اگر ارائه‌کننده شما داروهایی را تجویز کند که در مطب پزشک یا مرکز تزریق تجویز می‌شوند، ممکن است به عنوان داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

اگر یک متخصص مراقبت‌های پزشکی غیر داروخانه‌ای، دارو را استعمال کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی را در فهرست داروهای تحت قرارداد Medi-Cal Rx برای شما تجویز کند. گاهی اوقات، شما به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای تحت قرارداد قرار نگرفته باشد. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه آن را در داروخانه تهیه کنید نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx اینگونه درخواست‌ها را در ظرف 24 ساعت بررسی کرده و در مورد آنها تصمیم می‌گیرد.

- یک داروساز در داروخانه سرپایی یا بخش اورژانس بیمارستان در صورتیکه احساس کند به آن نیاز دارید ممکن است یک ذخیره اضطراری 14 روزه را به شما بدهد. Medi-Cal Rx هزینه ذخیره اضطراری دارو که داروخانه سرپایی ارائه کرده را پرداخت خواهد کرد.
- Medi-Cal Rx ممکن است به درخواست غیراضطراری پاسخ منفی بدهد. اگر اینطور باشد، نامه‌ای را برایتان ارسال خواهند کرد که دلیل آنرا توصیف می‌کند. آنها گزینه‌های شما را به اطلاع شما خواهند رسانید برای کسب اطلاعات بیشتر، «شکایات» در فصل 6 این کتابچه را مطالعه کنید.

برای کسب اطلاعات در مورد آنکه آیا یک دارو در فهرست دارویی قرارداد یا دریافت یک نسخه از فهرست دارویی قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس گرفته و 7 یا 711 را فشار دهید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



داروخانه‌ها

اگر نسخه ای را می‌پسجید یا تجدید می‌کنید، باید داروهای تجویز شده را از داروخانه ای دریافت کنید که با Medi-Cal Rx همکاری دارد. می‌توانید فهرست داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx همکاری دارند را در راهنمای داروخانه های Medi-Cal Rx به آدرس زیر پیدا کنید:

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

شما می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و انتخاب دکمه 7 یا 711، یک داروخانه را در نزدیکی خود یا داروخانه‌ای را پیدا کنید که می‌تواند داروی شما را برای تان پست کند.

زمانیکه یک داروخانه را انتخاب کردید، ارائه کننده شما می‌تواند نسخه را به صورت الکترونیک برای داروخانه شما ارسال کند. ارائه کننده شما همچنین ممکن است یک نسخه کتبی به شما بدهد تا آن را به داروخانه خود ببرید. نسخه خود را به همراه کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC)) به داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از همه داروهای که مصرف می‌کنید و هرگونه آلرژی که ممکن است داشته باشید آگاه باشد. اگر در مورد نسخه خود سوالی دارید، از داروساز بپرسید.

اعضا همچنین می‌توانند خدمات حمل و نقل را از Blue Shield Promise برای رفتن به داروخانه‌ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات حمل و نقل، «مزایای حمل و نقل برای موقعیت‌هایی که اضطراری نیستند» را در فصل 4 این کتاب راهنما بخوانید.

خدمات بهداشت روان تخصصی (SMHS)

برخی خدمات بهداشت روانی به جای Blue Shield Promise توسط برنامه‌های بهداشت روانی کانتی ارائه می‌شوند. این خدمات شامل SMHS برای اعضای Medi-Cal می‌شود که مقررات خدمات SMHS را برآورده می‌کنند. SMHS ممکن است شامل این خدمات بیماران سرپایی، درمان همراه با اسکان و بستری شود:

خدمات بیماران سرپایی:

- خدمات بهداشت روانی
- خدمات حمایت دارویی
- خدمات درمان فشرده در طول روز
- خدمات توانبخشی در طول روز
- خدمات مداخله بحرانی
- خدمات تثبیت بحرانی
- مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات بهداشت رفتاری تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگی خدمات مراقبت ویژه
- خدمات ویژه در محیط خانه (Intensive Home-Based Services, IHBS)
- خدمات مراقبت درمانی پرورشگاهی (Therapeutic Foster Care, TFC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات بحران سیار
- خدمات پشتیبانی همتا (PSS, Peer Support Services) (اختیاری)
- خدمات بهداشت رفتاری تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگی خدمات مراقبت ویژه (Intensive Care Coordination, ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات درمانی با اسکان:

- خدمات مداوای مسکونی بزرگسالان
- خدمات مداوای مسکونی در موارد بحرانی

خدمات بیماران بستری:

- خدمات روانپزشکی سرپایی عرضه شده در بیمارستان
- خدمات مرکز بهداشتی روانپزشکی

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد SMHS ارائه شده توسط برنامه بهداشت روان کانتی، می توانید با برنامه بهداشت روان کانتی خود تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن رایگان تمام کانتی‌ها به صورت آنلاین، به آدرس

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر Blue Shield Promise

متوجه شود که شما به خدمات برنامه بهداشت روان کانتی نیاز خواهید داشت، Blue Shield Promise به شما کمک خواهد کرد که با خدمات برنامه بهداشت روان کانتی تماس بگیرید.

خدمات مداوای اختلال مصرف مواد مخدر

Blue Shield Promise اعضای را که برای دریافت خدمات درمانی در خصوص مصرف الکل و مصرف مواد مخدر نیاز به کمک دارند، حمایت می‌کند. خدمات مخصوص مصرف مواد مخدر از طریق ارائه کنندگان مراقبت‌های درمانی عمومی مانند مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی، بیمارستان مجهز به بخش‌های بستری و بخش‌های اورژانس و از طریق ارائه کنندگان خدمات تخصصی در زمینه مصرف مواد مخدر در دسترس هستند. برنامه‌های County Behavioral Health Plans اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره گزینه‌های درمان اختلالات مصرف مواد با خط کمکی Los Angeles County Substance Use Disorder به شماره (TTY 711) 1-800-854-7771 در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته، تماس بگیرید.

اعضای Blue Shield Promise می‌توانند مورد ارزیابی قرار بگیرند تا به خدماتی که بیشترین تناسب را با نیازها و ترجیحات سلامتی آنها دارد، متصل شوند. در صورت نیاز پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی، درمان مسکونی و داروهای اختلالات مصرف مواد (همچنین داروهای درمان اعتیاد یا MAT نامیده می‌شود) مانند buprenorphine، methadone، و naltrexone، خواهد شد.

کانتی خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را در اختیار اعضای از Medi-Cal قرار می‌دهد که واجد شرایط این خدمات هستند. اعضای که برای خدمات اختلال مصرف مواد مخدر شناسایی شده‌اند برای درمان به سازمان مربوطه در کانتی خودشان ارجاع داده می‌شوند. برای دسترسی به لیستی از شماره تلفن‌های تمام کانتی‌ها به https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx مراجعه کنید.

Blue Shield Promise خدمات MAT را در مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی، بیمارستان مجهز به بخش بستری، بخش اورژانس و سایر مراکز پزشکی ارائه و مدیریت می‌کند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات اعتیاد به مواد شامل، اما نه محدود به موارد زیر، است:

- درمان سرپایی
- درمان سرپایی فشرده
- مدیریت به تفکیک هر فرد
- داروهای درمان اعتیاد ((MAT
- درمان ترک اعتیاد (سم زدایی)
- درمان خانگی
- خدمات پشتیبانی بازتوانی
- اقامت در مراکز بازتوانی اجتماعی
- سم زدایی داوطلبانه به صورت بستری در صورت داشتن معیارهای لازم

خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)

خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS) یک برنامه Medi-Cal می باشد که کودکان زیر 21 سال که عوارض، بیماری ها یا مشکلات بهداشتی مزمن خاصی دارند و مقررات برنامه را برآورده می کنند، مداوا می کند. اگر Blue Shield Promise یا PCP شما عقیده دارند که فرزند شما مبتلا به یک بیماری واجد شرایط CCS می باشد، وی برای ارزیابی واجد شرایط بودن، به برنامه CCS کانتی ارجاع داده خواهد شد.

کارکنان برنامه CCS کانتی تصمیم خواهند گرفت که آیا شما یا فرزند شما برای خدمات CCS واجد شرایط می باشید. Blue Shield Promise در مورد احراز شرایط CCS تصمیم نمی گیرد. اگر فرزند شما برای دریافت این نوع مراقبت واجد شرایط باشد، ارائه کنندگان CCS آنها را برای بیماری های واجد شرایط CCS مداوا خواهند کرد. Blue Shield Promise به پوشش انواع خدماتی که مربوط به بیماری های CCS نمی شوند از قبیل معاینات فیزیکی، واکسن و چکاپ دوره ای سلامت کودک ادامه خواهد داد.

Blue Shield Promise خدماتی که برنامه CCS پوشش می دهد را تحت پوشش قرار نمی دهد. برای اینکه CCS این خدمات را پوشش دهد، CCS باید ارائه کننده، خدمات و وسائل را تأیید نماید.

CCS بیشتر بیماری ها را پوشش می دهد. نمونه هایی از بیماری های واجد شرایط CCS شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نمی شود:

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| ■ ناشنوایی | ■ بیماری قلبی مادرزادی |
| ■ آب مروارید | ■ سرطان |
| ■ فلج مغزی | ■ تومور |
| ■ تشنج صرعی تحت شرایط خاص | ■ هموفیلی |
| ■ رماتیسم مفاصل | ■ کم خونی داسی شکل |

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- مشکلات تیروئید
- دیابت
- مشکلات مزمن جدی کلیوی
- بیماری کبد
- بیماری روده
- لب شکری
- اسپینا بیفیدا
- دیستروفی عضلانی
- HIV/ایدز
- مصدومیت های شدید ناحیه سر، مغز یا ستون فقرات
- سوختگی شدید
- انحراف شدید دندان ها

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را پرداخت می کند. اگر فرزند شما برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نباشد، ارائه مراقبت های دارای ضرورت پزشکی از طریق Blue Shield Promise به ایشان ادامه خواهد یافت.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره CCS به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

هزینه های حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده تان برای رسیدن به یک قرار پزشکی مرتبط با بیماری های واجد شرایط CCS نیاز به کمک دارید و هیچ منبع دیگری در دسترس وجود ندارد، ممکن است بتوانید هزینه های حمل و نقل، غذا، مسکن و سایر هزینه ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. با Blue Shield Promise تماس بگیرید و قبل از اینکه هزینه حمل و نقل، غذا و اقامت را از جیب خود بپردازید، درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) کنید. Blue Shield Promise همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» این دفترچه ذکر شد، حمل و نقل غیرپزشکی و غیر اورژانس پزشکی را ارائه می کند.

اگر هزینه های حمل و نقل یا سفر شما که برای خودتان پرداخت کرده اید ضروری تشخیص داده شود و Blue Shield Promise تأیید کند که شما سعی کردید از طریق Blue Shield Promise خدمات حمل و نقل را دریافت کنید، Blue Shield Promise به شما بازپرداخت خواهد کرد. ما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخی که رسیدهای لازم و مدرک هزینه های حمل و نقل را تسلیم می کنید، هزینه را به شما بازپرداخت کنیم.

خدمات مبتنی بر جامعه و خانه (HCBS) خارج از پوشش خدمات CCS

اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت (c) 1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات برپایه اجتماع و خانه که وابسته به بیماری های واجد شرایط CCS نیستند اما برای ماندن در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند را دریافت کنید. به عنوان مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در یک محیط بر پایه اجتماع، به تغییری در خانه نیاز دارید، Blue Shield Promise نمی تواند این هزینه ها را به عنوان یک شرایط مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت نام کرده باشید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از ماندن در یک موسسه ضروری باشد، ممکن است تغییرات خانه تحت پوشش قرار گیرد.

هزینه های حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده تان برای رسیدن به یک قرار پزشکی مرتبط با بیماری های واجد شرایط CCS نیاز به کمک دارید و

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



هیچ منبع دیگری در دسترس وجود ندارد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل و نقل، غذا، مسکن و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. شما باید با Blue Shield Promise تماس بگیرید و قبل از اینکه هزینه حمل و نقل، غذا و اقامت را از جیب خود بپردازید، درخواست تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) کنید. Blue Shield Promise همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» این دفترچه ذکر شد، حمل و نقل غیرپزشکی و غیر اورژانس پزشکی را ارائه می‌کند.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر که برای خودتان پرداخت کرده اید ضروری تشخیص داده شود و Blue Shield Promise تأیید کند که شما سعی کردید از طریق Blue Shield Promise خدمات حمل و نقل را دریافت کنید، می‌توانید از Blue Shield Promise برگشت هزینه دریافت کنید. ما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخی که رسیده‌های لازم و مدارک هزینه‌های حمل و نقل را ارسال می‌کنید به شما بازپرداخت کنیم.

خدمات برپایه اجتماع و خانه (HCBS) خرج از پوشش خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت نام در معافیت (c) 1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات برپایه اجتماع و خانه که وابسته به بیماری‌های واجد شرایط CCS نیستند اما برای ماندن در یک محیط اجتماعی به جای یک موسسه ضروری هستند را دریافت کنید. به عنوان مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در یک محیط بر پایه اجتماع، به تغییری در خانه نیاز دارید، Blue Shield Promise نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک شرایط مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت نام کرده باشید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از ماندن در یک موسسه ضروری باشد، ممکن است تغییرات خانه تحت پوشش قرار گیرد.

(c) 1915 معافیت از خدمات برپایه اجتماع و منزل (HCBS)

معافیت‌های 6-گانه Medi-Cal 1915(c) کالیفرنیا به ایالت این اجازه را می‌دهد تا به افرادی که به طریقی دیگر با انتخاب خود به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان در مراکز اجتماعی نیاز دارند خدماتی را ارائه دهد. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه ای دارد که به آن این امکان را می‌دهد که خدمات معافیتی را در خانه خصوصی یا در یک مرکز اجتماعی شبیه به خانه ارائه کند. خدمات ارائه شده تحت معافیت ها نباید بیش از سطح مراقبت درمانی متناظر ارایه شده در موسسه هزینه داشته باشد. دریافت کنندگان معافیت HCBS باید واجد شرایط پوشش کامل Medi-Cal باشند. برخی معافیت‌های (c) 1915 دسترسی محدودی در سراسر ایالت کالیفرنیا قرار دارند و یا ممکن است لیست انتظار داشته باشند. معافیت‌های 6-گانه Medi-Cal 1915(c) عبارتند از:

- معافیت‌های زندگی با همیاری کالیفرنیا (California Assisted Living Waiver, ALW)
 - معافیت برنامه خود تعیینی کالیفرنیا (California Self-Determination Program, SDP) برای افراد مبتلا به ناتوانی‌های رشدی
 - معافیت HCBS برای کالیفرنیایی‌های دارای ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD)
 - معافیت خدمات جایگزین بر پایه اجتماع و منزل (HCBA)
 - برنامه معافیت Medi-Cal به اختصار (MCWP)، که پیش از این معافیت ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می‌شد.
 - برنامه خدمات چندمنظوره برای سالمندان (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت Medi-Cal به

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مراجعه کنید یا با شماره <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در محیط خانه (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در خانه (IHSS) کمک در زمینه مراقبت شخصی را به عنوان جایگزینی برای مراقبت خارج از خانه برای افراد واجد شرایطی که شرایط Medi-Cal را نیز احراز کرده اند، از جمله افراد مسن، نابینا و یا معلول ارائه می دهد. IHSS به دریافت کنندگان اجازه می دهد تا با ایمی در خانه خود بمانند. ارائه کننده مراقبت درمانی شما باید موافقت کند که شما به کمک مراقبت شخصی در خانه نیاز دارید و در صورت عدم دریافت خدمات IHSS در معرض خطر قرار گرفتن در مراقبت خارج از خانه خواهید بود. برنامه IHSS ارزیابی نیازها را نیز انجام خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد IHSS موجود در کانتی خود، به <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> مراجعه کنید. یا با آژانس خدمات اجتماعی محلی کانتی خود تماس بگیرید.

خدماتی که نمی توانید از طریق Blue Shield Promise یا Medi-Cal دریافت کنید

Blue Shield Promise و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نمی دهند. خدماتی که Blue Shield Promise یا Medi-Cal پوشش نمی دهند شامل موارد زیر است ولی به آنها محدود نمی شود

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری
- خدمات تجربی
- یا روش های تشخیص یا درمان ناباروری، اما نه فقط
- ایجاد تغییرات در خودرو
- محدود به این موارد
- جراحی زیبایی
- حفاظت از باروری

Blue Shield Promise ممکن است یک سرویس خارج از پوشش بیمه که از نظر پزشکی ضروری است را پوشش دهد. ارائه کننده شما باید درخواست یک تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) به همراه دلایلی که نشان دهد مزایای خارج از پوشش بیمه، ضرورت پزشکی دارد را به Blue Shield Promise تسلیم کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری های جدید و موجود

Blue Shield Promise تغییرات و پیشرفت ها در مراقبت درمانی را توسط مطالعه مداواها، داروها، روال ها و ابزار جدید دنبال می کند. این موضوع "فناوری جدید" نیز خوانده می شود. Blue Shield Promise از فناوری جدید پیروی کرده تا مطمئن شود اعضا به مراقبت ایمن و مؤثر دسترسی داشته باشند. Blue Shield Promise فناوری

با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



جدید برای روال ها، داروها و وسایل پزشکی و بهداشت روانی را بررسی می کند. درخواست ها برای بررسی فناوری جدید ممکن است از سوی یک عضو، پزشک، سازمان، پزشکان بررسی گر یا سایر کارمندان ارائه شود.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



5. مراقبت سلامت کودکان و نوجوانان

اعضای کودک و نوجوان به سن زیر 21 سال می توانند خدمات بهداشتی ویژه را به محض ثبت نام کردن دریافت نمایند. این خدمات تضمین می کند که خدمات پیشگیری از بیماری، دندانپزشکی و بهداشت روانی، شامل خدمات رشدی و تخصصی را دریافت کنند. این فصل اینگونه خدمات را توصیف می کند.

Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان

اعضای زیر 21 سال برای مراقبت مورد نیاز به صورت رایگان تحت پوشش هستند. فهرست زیر شامل خدمات دارای ضرورت پزشکی برای مداوا یا مراقبت در خصوص هر گونه نقص و تشخیص بیماری های فیزیکی و روانی می باشد. خدمات تحت پوشش شامل موارد زیر است، اما محدود به این موارد نیست:

- معاینات دوره ایی سلامت کودک (Well-child) و معاینات عمومی نوجوانان (معاینات مهم مورد نیاز کودکان)
- ایمن سازی (واکسیناسیون)
- ارزیابی و درمان بهداشت رفتاری
- ارزیابی و درمان بهداشت روان شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات بهداشت روان تخصصی (SMHS) توسط کانتی تحت پوشش قرار دارند)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE).
- مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) برای جمعیت های کانونی کودکان و نوجوانان (Children and Youth Populations of Focus, POF)
- مزایای برنامه مراقبت هماهنگ شده Medi-Cal (MCP)
- تست های آزمایشگاهی، شامل غربالگری مسمومیت خونی با سرب
- آموزش های بهداشتی و تغذیه ای
- خدمات بینایی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
- خدمات مربوط به شنوایی (تحت پوشش خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) برای کودکانی که واجد شرایط هستند.
- Blue Shield Promise خدمات را برای کودکانی که برای CCS واجد شرایط نیستند، تحت پوشش قرار خواهد داد)
- خدمات بهداشتی در منزل از قبیل پرستاری خصوصی (PDN)، کار درمانی، ورزش درمانی و لوازم و وسایل پزشکی

این خدمات Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان (همچنین به عنوان خدمات غربالگری، تشخیص بیماری و مداوی زود هنگام و دوره ای (EPSDT) شناخته می شود) خوانده می شود. اطلاعات اضافی برای اعضا در مورد Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان را می توانید در اینجا بیابید،

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. خدمات Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان که توسط رهنمودهای Bright Futures متخصصین اطفال برای کمک به حفظ سلامتی شما و فرزندتان توصیه شده‌اند، تحت پوشش رایگان می‌باشند. برای مطالعه دستورالعمل‌های Bright Futures به https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) یک مزایای برنامه مراقبت مدیریت شده (MCP) Medi-Cal است که در همه کانتی‌های کالیفرنیا برای حمایت از مدیریت مراقبت جامع برای اعضای MCP با نیازهای پیچیده موجود است. از آنجایی که کودکان و نوجوانان با نیازهای پیچیده اغلب یک یا چند مدیر پرونده یا سایر ارائه دهندگان خدمات در یک سیستم پراکنده دارند، ECM هماهنگی بین سیستم‌ها را ارائه می‌دهد. جمعیت کانونی کودکان و نوجوانان واجد شرایط برای این مزایا شامل موارد زیر می‌شود:

- کودکان و نوجوانانی که بی خانمان هستند
- کودکان و نوجوانانی که در معرض خطر استفاده قابل پیشگیری از بیمارستان یا بخش اورژانس (ED) هستند
- کودکان و نوجوانان با نیازهای جدی بهداشت روان و/یا اختلال مصرف مواد (SUD)
- کودکان و نوجوانانی که در خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS) یا مدل کودکان کامل (CCS Whole Child Model, WCM) با نیازهای دیگر فراتر از مشکل CCS ثبت نام شده‌اند.
- کودکان و نوجوانان درگیر با Child Welfare

اطلاعات بیشتر در مورد ECM را می‌توان در اینجا یافت:

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

علاوه بر این، مدیران مراقبت‌های ارشد ECM به شدت تشویق می‌شوند تا اعضای ECM را برای نیازهای خدمات حمایت‌های جامعه محلی که توسط MCPها به عنوان جایگزین‌های مقرون به صرفه برای خدمات یا تنظیمات پزشکی سنتی ارائه می‌شوند، غربالگری کنند و هنگامی که واجد شرایط و در دسترس هستند، آنها را به حمایت‌های جامعه محلی ارجاع دهند. کودکان و نوجوانان ممکن است از بسیاری از خدمات حمایت‌های جامعه محلی از جمله درمان آسم، ناوربی مسکن، مراقبت‌های بهبودی بخش و مراکز پاکسازی بهره‌مند شوند.

حمایت‌های جامعه محلی، خدماتی هستند که توسط برنامه‌های مراقبت مدیریت شده Medi-Cal (MCPها) ارائه می‌شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal بدون توجه به اینکه واجد شرایط خدمات ECM هستند یا خیر، موجود است.

اطلاعات بیشتر در مورد حمایت‌های جامعه محلی را می‌توانید در اینجا بیابید:

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

برخی از خدمات موجود از طریق Medi-Cal ویژه کودکان و نوجوانان، مانند PDN، خدمات تکمیلی در نظر گرفته می‌شوند. این خدمات برای اعضای Medi-Cal با سن 21 سال به بالا موجود نیست. برای ادامه دریافت این خدمات به صورت رایگان، شما یا فرزند شما ممکن است مجبور شوید در سن 21 سالگی یا قبل از آن، در معافیت خدمات خانگی و اجتماعی موضوع (c) 1915 یا سایر خدمات و حمایت‌های طولانی مدت (LTSS) ثبت نام کنید. اگر شما یا فرزندتان خدمات تکمیلی را از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان دریافت می‌کنید و به زودی 21 ساله خواهید شد، با Blue Shield Promise تماس بگیرید تا در مورد گزینه‌های ادامه مراقبت صحبت کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



معاینات عمومی و مراقبت های پیشگیرانه Well-child

مراقبت پیشگیری شامل معاینات عمومی بهداشتی مرتب، غربالگری برای کمک به پزشکتان تا مشکلات را به طور زودهنگام پیدا کند و خدمات مشاوره برای شناسایی بیماری ها، امراض یا عوارض پزشکی قبل از اینکه مشکل ایجاد کنند. معاینات عمومی مرتب به پزشک شما یا کودکان کمک می کند تا مراقب هرگونه مشکلات باشد. مشکلات می توانند شامل اختلالات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، بهداشت روانی و هرگونه اختلالات در مصرف مواد (الکل یا دارو) شود. Blue Shield Promise هزینه معاینات عمومی برای غربالگری مشکلات (شامل ارزیابی میزان سرب خون) را هر زمانی که به آنها نیاز باشد پوشش می دهد حتی اگر در طول معاینه عمومی مرتب شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت پیشگیری شامل ایمن سازی (واکسیناسیون) مورد نیاز شما یا فرزندتان نیز می شود. Blue Shield Promise باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت نام شده، در زمان معاینه توسط پزشک خود، تمام ایمن سازی ها (واکسیناسیون های) مورد نیاز خود را به صورت به روز دریافت کرده باشند. خدمات و غربالگری های مراقبت پیشگیرانه به صورت رایگان و بدون نیاز به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) موجود است.

فرزند شما باید معاینات عمومی را در این سن ها دریافت نماید:

- 2 تا 4 روز بعد از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- یکبار در سال از سن 3 تا 20 سال

معاینات عمومی Well-child شامل موارد زیر می شوند:

- یک سابقه کامل و معاینه فیزیکی از سر تا انگشت پا
- ایمن سازی (واکسیناسیون) مناسب هر سن
- (کالیفرنیا از جدول زمانی American Academy of Pediatrics Bright Futures پیروی می کند: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست های آزمایشگاهی، شامل غربالگری مسمومیت خونی با سرب
- آموزش های بهداشتی
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری بهداشت دهان
- ارزیابی بهداشت رفتاری

اگر پزشک در طول معاینات عمومی یا غربالگری متوجه مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان شود، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به دریافت مراقبت های پزشکی بیشتر داشته باشید. Blue Shield Promise آن مراقبت را به صورت رایگان پوشش می دهد، از جمله:

- مراقبت پزشک، پرستار مجاز و بیمارستان
- ایمن سازی (واکسیناسیون) برای حفظ سلامتی شما
- ورزش درمانی، گفتار/زبان درمانی و درمان شغلی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- خدمات درمانی در منزل شامل وسایل، لوازم و تجهیزات پزشکی
- مداوا برای مشکلات بینایی شامل عینک طبی
- مداوا برای مشکلات شنوایی شامل سمعک هنگامیکه تحت پوشش CCS نباشد
- مداوای بهداشت رفتاری برای بیماری هایی نظیر اختلالات طیف اوتیسم و سایر معلولیت های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزشهای بهداشتی
- جراحی بازسازی که نوعی جراحی می باشد که برای تصحیح یا تعمیر ساختارهای غیرعادی بدن که به دلیل کاستی های مادرزادی، نابهنجاری های رشدی، آسیب، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد شده، انجام می شود تا عملکرد آن ساختار بهبود یافته یا یک ظاهر عادی آن ایجاد شود

غربالگری مسمومیت خونی با سرب

همه کودکانی که در Blue Shield Promise ثبت نام شده اند باید غربالگری مسمومیت خونی با سرب را در سن 12 و 24 ماهگی یا بین سنین 24 و 72 ماهگی، در صورتیکه قبلاً در این مورد آزمایش نشده باشند، دریافت کنند. کودکان می توانند غربالگری سرب خون را در صورتی دریافت کنند که والدین یا قیم درخواست غربالگری کنند. همچنین هر زمان که پزشک بر این باور باشد که تغییری در زندگی، کودک را در معرض خطر قرار داده است، کودک باید غربالگری شود.

نحوه دریافت خدمات مراقبت بهزیستی کودکان و نوجوانان

- Blue Shield Promise به اعضای با سن زیر 21 سال و خانواده های آنها کمک می کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت نمایند. هماهنگ کننده مراقبتی Blue Shield Promise می تواند:
- خدمات موجود را به اطلاع شما برساند
 - در یافتن ارائه کنندگان درون شبکه یا ارائه کنندگان خارج از شبکه در هنگام نیاز کمک کند
 - در گذاشتن قرارهای ویزیت کمک کند
 - ترتیب حمل و نقل پزشکی را بدهد تا کودکان شما بتوانند به قرارهای ویزیت خود بروند
 - در هماهنگ سازی خدمات درمانی که از طریق هزینه در مقابل خدمات (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal دسترس می باشند، شامل موارد زیر، کمک کند:
 - مداوا و خدمات توانبخشی برای بهداشت روانی و اختلالات مصرف مواد
 - درمان برای مشکلات دندانپزشکی، شامل ارتودنسی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



خدمات دیگری که می‌توانید از طریق Medi-Cal هزینه در مقابل خدمات (FFS) یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

معاینات عمومی دندانپزشکی

هر روز توسط پاک کردن ملایم لثه‌ها با حوله کوچک لثه‌های نوزادان را تمیز نگه دارید. در سن حدود 4 تا 6 ماه، "دندان در آوردن" شروع خواهد شد چون دندان‌های نوزاد شروع به بیرون آمدن می‌کنند. شما باید به محض اینکه اولین دندان بیرون آمد یا در اولین سال تولد هر کدام که زودتر باشد برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان قرار ویزیت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای افراد زیر رایگان یا کم هزینه هستند:

نوزادان 0 تا 3 سال

- اولین ویزیت دندانپزشکی نوزاد
- اولین معاینه دندانپزشکی نوزاد
- تصویربرداری با اشعه ایکس در معاینات
- دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن دندان (درآوردن دندان)
- خدمات اورژانس دندانپزشکی
- *بیهوشی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

کودکان 4 تا 12 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- سیلانت دندان آسیاب
- پر کردن
- کانال ریشه
- کشیدن دندان (درآوردن دندان)
- خدمات اورژانس دندانپزشکی
- *بیهوشی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

نوجوانان 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- تمیز کردن دندان‌ها (هر 6 ماه و گاهی اوقات بیشتر)
- اورتودنسی (بریس) برای اشخاص واجد شرایط
- پر کردن
- روکش
- کانال ریشه
- پروتزهای پارسیل و کامل
- جرم‌گیری عمقی و صاف کردن جدار ریشه
- کشیدن دندان (درآوردن دندان)
- خدمات اورژانس دندانپزشکی
- *بیهوشی (اگر از لحاظ پزشکی ضروری باشد)

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



*ارائه کنندگان باید زمانی که بنابر دلایل مستند تشخیص دهند بی حسی موضعی از نظر پزشکی مناسب نیست و درمان دندانپزشکی از قبل تایید شده باشد یا نیازی به تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نداشته باشد، آرامبخش و بیهوشی عمومی را لحاظ کنند.

این موارد برخی از دلایل عدم استفاده از بی حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- عوارض فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که مانع از پاسخگویی بیمار به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان شود
- جراحی‌ها یا روال‌های ترمیمی وسیع
- کودکی که همکاری نمی‌کند
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم موفقیت در استفاده از بی حسی کننده موضعی برای کنترل درد

اگر سؤالاتی دارید یا می‌خواهید اطلاعات بیشتری را در مورد خدمات دندانپزشکی دریافت کنید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به شماره (711 یا 1-800-322-6384 (TTY 1-800-322-6384 تماس بگیرید. یا به <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

خدمات ارجاع آموزش های پیشگیری دیگر

اگر نگران هستید که مشارکت و یادگیری فرزندتان در مدرسه خوب نیست، با پزشک، آموزگاران یا مدیران فرزندتان در مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی شما که تحت پوشش Blue Shield Promise می‌باشند، خدماتی وجود دارد که مدرسه باید برای کمک به یادگیری و جلوگیری از عقب ماندن فرزندتان ارائه کند. مثال هایی از خدماتی که برای کمک به فرزندتان ممکن است ارائه شوند شامل موارد زیر می‌شوند:

- خدمات گفتاری و زبانی
- خدمات روان شناسی
- ورزش درمانی
- درمان شغلی
- فناوری امدادی
- خدمات مددکار اجتماعی
- خدمات مشاوره‌ای
- خدمات پرستار مدرسه
- خدمات رفت و برگشت به مدرسه

سازمان آموزش کالیفرنیا این خدمات را ارائه کرده و هزینه آنها را پرداخت می‌کند. شما با همکاری پزشکان و آموزگاران فرزندتان ممکن است بتوانید یک برنامه سفارشی را تهیه کنید که برای کمک به فرزندتان مناسب باشد

با خدمات مشتریان به شماره (711 TTY) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



6. گزارش و رفع مشکلات

برای گزارش و رسیدگی به مشکلات دو روش وجود دارد:

- در صورتی که در رابطه با Blue Shield Promise یا ارائه کننده یا مراقبت درمانی یا مداوایی که از یک ارائه کننده دریافت کرده اید، مشکل یا ناراحتی داشتید از فرایند شکایت (نارضایتی) استفاده کنید.
- زمانی که با تصمیم Blue Shield Promise در مورد عدم پوشش یا تغییر خدمات خود موافق نیستید از استیناف استفاده کنید.

شما حق دارید که نارضایتی ها و استیناف ها را به Blue Shield Promise تسلیم نمایید تا مشکلات خود را با ما در میان بگذارید. اینکار هیچگونه حقوق و راه حل های قانونی را از شما سلب نمی کند. ما از اینکه علیه ما شکایتی تنظیم کنید یا مشکلاتی را گزارش کنید در مورد شما تبعیض قائل نشده یا تلافی نمی کنیم. آگاه سازی ما در مورد مشکلی که دارید به ما کمک خواهد کرد تا مراقبت را برای همه اعضا بهبود دهیم.

شما می توانید ابتدا برای آگاه سازی ما در مورد مشکل خود با Blue Shield Promise تماس بگیرید. بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر با ما به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید یا به [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) مراجعه کنید. مشکل خود را به ما بگویید.

اگر نارضایتی یا استیناف شما هنوز بعد از 30 روز رفع نشده یا از نتیجه ناراضی هستید، می توانید با اداره مراقبت های بهداشتی هماهنگ کالیفرنیا (California Department of Managed Health Care, DMHC) تماس بگیرید. از DMHC بخواهید شکایت شما را بررسی کند یا یک بررسی مستقل پزشکی (IMR) انجام دهد. اگر مورد شما فوری است، مانند مواردی که شامل تهدیدی جدی برای سلامتی شما هستند، می توانید بدون اینکه ابتدا شکایت یا درخواست تجدیدنظر را برای Blue Shield Promise ارائه دهید بلافاصله با DMHC تماس بگیرید. شما می توانید از طریق شماره (711 یا TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219 به صورت رایگان با DMHC تماس بگیرید. یا به این آدرس مراجعه کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>

بازرس کل مراقبت هماهنگ Medi-Cal از سوی سازمان خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا (DHCS) نیز می تواند کمک کند. اگر در مورد عضو شدن، تغییر یا ترک برنامه درمانی خود مشکلی دارید، آنها می توانند کمک کنند. اگر تغییر مکان داده اید و در انتقال Medi-Cal خود به کانتی جدید مشکلی دارید نیز می توانند کمک کنند. می توانید از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر از طریق شماره 1-888-452-8609 با «بازرس کل» تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

می توانید نارضایتی در مورد واجد شرایط بودن برای Medi-Cal را به دفتر واجد شرایط بودن کانتی خود نیز تسلیم کنید. اگر مطمئن نیستید به چه کسی می توانید نارضایتی خود را تسلیم کنید، با خدمات مشتریان Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات ناصحیح در مورد بیمه درمانی خود، لطفاً از دوشنبه تا جمعه و بین ساعات 8 صبح و 5 بعدازظهر از طریق شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) بازدید کنید.



شکایات

شکایت (نارضایتی) هنگامیست که مشکلی دارید یا از خدماتی که از Blue Shield Promise یا ارائه کننده دریافت می کنید رضایت ندارید. مهلت زمانی برای تسلیم شکایت وجود ندارد. شما می توانید شکایت از Blue Shield Promise را توسط تلفن، با مکاتبه از طریق پست یا به صورت آنلاین در هر زمانی تسلیم کنید. نماینده یا ارائه کننده مجاز شما نیز می تواند با اجازه شما برای شما شکایت تنظیم کند.

▪ **توسط تلفن:** بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. شماره شناسایی برنامه درمانی، نام و دلیل خود برای شکایت را ارائه کنید.

▪ **از طریق پست:** با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس گرفته و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. زمانی که فرم را دریافت کردید آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و دلیل شکایت خود را قید کنید. به ما بگویید که چه اتفاقی افتاده و به چه صورت می توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را برای این نشانی پست کنید:

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

فرم های شکایت در مطب پزشک شما موجود است.

▪ **آنلاین:** از وبسایت Blue Shield Promise به آدرس blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

اگر در تسلیم شکایت خود نیاز به کمک دارید، ما می توانیم کمک کنیم. می توانید خدمات زبانی رایگان را در اختیار شما قرار دهیم. با خدمات مشتریان با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ظرف 5 روز تقویمی از دریافت شکایت شما، Blue Shield Promise نامه ای برایتان ارسال خواهد کرد که دریافت آن را به شما اطلاع می دهد. ما در ظرف 30 روز نامه دیگری را برای شما ارسال خواهیم کرد که نحوه رسیدگی به مشکل شما را توضیح می دهد. اگر در مورد نارضایتی که در مورد پوشش مراقبت درمانی، ضرورت پزشکی یا مداوای تجربی یا پژوهشی نیست با Blue Shield Promise تماس بگیرید و به نارضایتی شما تا آخر روز کاری رسیدگی شود، ممکن است نامه ای را دریافت نکنید.

اگر مورد شما فوری است و شامل یک نگرانی جدی در مورد سلامتی می باشد، ما یک بررسی تسریع شده (سریع) را شروع خواهیم کرد. ما تصمیم خود را در ظرف 72 ساعت به شما خواهیم داد. برای درخواست بررسی تسریع شده، با بخش خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ظرف مدت 72 ساعت از دریافت شکایت شما، در مورد نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت شما را تسریع خواهیم کرد یا نه، تصمیم خواهیم گرفت. اگر به این نتیجه برسیم که شکایت شما تسریع نشود، به شما اطلاع خواهیم داد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



که شکایت شما را در ظرف مدت 30 روز بررسی خواهیم کرد. اگر به هر دلیلی، از جمله اینکه فکر می کنید نگرانی شما واجد شرایط بررسی تسریع شده است، Blue Shield Promise ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نداد یا اگر از تصمیم Blue Shield Promise ناراضی هستید، می توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx منوط به روال نارضایتی Blue Shield Promise نبوده یا واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی نمی باشند. اعضا می توانند برای شکایات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) (1-800-977-2273) تماس گرفته و دکمه 7 را فشار دهند یا با 711 تماس بگیرند. یا به <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

شکایات مربوط به مزایای داروخانه که منوط به Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. تلفن رایگان DMHC به شماره 1-888-466-2219 یا خط TTY به شماره 1-877-688-9891 است. می توانید فرم بررسی مستقل پزشکی/شکایت و دستورالعمل های آنلاین را در <https://www.dmhc.ca.gov/> پیدا کنید.

تجدیدنظرها

استیناف با شکایت تفاوت دارد. استیناف به معنی درخواست از Blue Shield Promise برای بررسی و تغییر تصمیمی است که ما درباره خدمات شما اتخاذ کرده ایم. اگر یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را برای شما ارسال داشتیم بدین مضمون که سرویس(ها) را ارائه نکرده، با تأخیر ارائه کرده، تغییر داده یا خاتمه می دهیم و شما با تصمیم ما موافق نباشید، می توانید اقامه استیناف کنید. نماینده مجاز شما یا ارائه کننده شما نیز می توانند با اجازه شما از ما درخواست استیناف کنند.

شما باید در ظرف 60 روز از تاریخ روی NOA که از Blue Shield Promise دریافت کردید درخواست استیناف کنید. اگر ما تصمیم بگیریم که خدمتی که در حال حاضر دریافت می کنید را کاهش داده، معلق کرده یا متوقف کنیم، می توانید در حین انتظار برای تصمیم گیری در مورد استیناف آن خدمت را همچنان دریافت کنید. این موضوع در انتظار پرداخت امداد (Aid Paid Pending) خوانده می شود. برای بهره مندی "کمک دریافت شده در حین انتظار"، باید در ظرف 10 روز از تاریخ NOA یا قبل از تاریخی که به شما اعلام کردیم خدمت را متوقف خواهیم کرد، هرکدام دیرتر باشد، برای استیناف درخواست نمایید. هنگامیکه تحت این شرایط، درخواست استیناف می کنید، خدمات شما در حین انتظار برای تصمیم در مورد استیناف، ادامه پیدا خواهد کرد.

شما می توانید استیناف را از طریق تلفن، با مکاتبه از طریق پست یا به صورت آنلاین تسلیم کنید:

▪ **توسط تلفن:** بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و خدمات مورد استیناف را ذکر کنید.

▪ **از طریق پست:** با Blue Shield Promise به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس گرفته و درخواست کنید که فرمی برای شما ارسال شود. زمانی که فرم را دریافت کردید آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره شناسایی برنامه درمانی و خدمات مورد استیناف خود را قید کنید.

فرم را برای این نشانی پست کنید:

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



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

فرم های استیناف در مطب پزشک شما موجود خواهند بود.

▪ **آنلاین:** از تارنمای Blue Shield Promise بازدید کنید. به blueshieldca.com/promise/medi-cal مراجعه کنید.

اگر برای درخواست استیناف یا "در انتظار پرداخت امداد" نیاز به کمک دارید، ما می توانیم کمک کنیم. می توانید خدمات زبانی رایگان را در اختیار شما قرار دهیم. با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

ظرف 5 روز از دریافت استیناف شما، Blue Shield Promise نامه ای برایتان ارسال خواهد کرد که دریافت آن را به شما اطلاع می دهد. ما در ظرف 30 روز تصمیم خود در مورد استیناف را به آگاهی شما رسانده و یک نامه اعلامیه رسیدگی به استیناف (NAR) را برایتان ارسال خواهیم کرد. اگر ما تصمیم مربوط به استیناف را در ظرف 30 روز به اطلاع شما نرساندیم، می توانید برای دادرسی ایالتی را از سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) و بررسی مستقل پزشکی (IMR) را از DMHC درخواست کنید.

ولی اگر ابتدا برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و دادرسی به منظور رسیدگی به موضوعات خاص شما انجام شده باشد، نمی توانید در مورد همان موضوعات از طریق DMHC برای IMR درخواست کنید. در این مورد، دادرسی ایالتی اولویت دارد. ولی اگر مشکلات شما واجد شرایط IMR نباشند، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً اتفاق افتاده باشد، هنوز می توانید به DMHC شکایت کنید.

اگر شما یا پزشک شما می خواهید تصمیم سریعی را اتخاذ کنیم چون مدت رسیدگی به استیناف شما، زندگی، سلامتی یا توانایی عملکرد شما را در معرض خطر قرار می دهد، می توانید برای بررسی تسریع شده (سریع) درخواست نمایید. برای درخواست بررسی تسریع شده، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت از دریافت استیناف شما تصمیم گیری خواهیم کرد.

اگر با تصمیم مربوط به استیناف موافق نیستید چکار کنید

اگر استیناف را تسلیم کرده و نامه NAR را دریافت کردید که به شما می گوید که تصمیم خود را تغییر نداده ایم، یا اصلاً نامه NAR را دریافت نکرده اید و بیش از 30 روز گذشته، می توانید:

- از سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و یک قاضی دعوی شما را بررسی خواهد کرد. تلفن رایگان سازمان، شماره (TTY 1-800-952-8349) 1-800-743-8525 می باشد. همچنین می توانید به صورت آنلاین در آدرس <https://www.cdss.ca.gov> برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. روش های بیشتر درخواست برای دادرسی ایالتی را می توان در "دادرسی های ایالتی" در ادامه این فصل یافت.
- فرم بررسی مستقل پزشکی/شکایت را به اداره خدمات مراقبت مدیریت شده (DMHC) برای بررسی تصمیم Blue Shield Promise تسلیم کنید. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) از سوی DMHC باشد، یک پزشک مستقل که به Blue Shield Promise وابستگی ندارد به پرونده شما رسیدگی خواهد کرد و تصمیمی خواهد گرفت که Blue Shield Promise باید از آن پیروی کند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



تلفن رایگان DMHC به شماره 1-888-466-2219 یا خط TTY به شماره 1-877-688-9891 است. شما می توانید فرم IMR/شکایت و دستورالعمل های آنلاین را در تارنمای DMHC پیدا کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>

لزومی ندارد که هزینه ای را برای دادرسی ایالتی یا IMR پرداخت کنید.

شما مشمول دادرسی ایالتی و IMR هر دو هستید. ولی اگر ابتدا برای دادرسی ایالتی درخواست کرده و دادرسی به منظور رسیدگی به موضوعات خاص شما انجام شده باشد، نمی توانید در مورد همان موضوعات از طریق DMHC برای IMR درخواست کنید. در این مورد، دادرسی ایالتی اولویت دارد. ولی اگر مشکلات برای IMR واجد شرایط نباشند، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً اتفاق افتاده باشد، هنوز می توانید به DMHC شکایت کنید.

بخش های زیر اطلاعات بیشتری را در مورد نحوه درخواست برای دادرسی ایالتی و IMR ارائه می کنند.

به شکایات و استیناف های مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx توسط Blue Shield Promise رسیدگی نمی شود. برای تسلیم شکایات و استیناف در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx با شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس گرفته و 7 یا 711 را فشار دهید. شکایات و استیناف های مربوط به مزایای داروخانه که مربوط به Medi-Cal Rx نیستند ممکن است برای بررسی مستقل پزشکی (IMR) با DMHC واجد شرایط باشند.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx موافق نیستید، می توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. شما نمی توانید از DMHC برای تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx درخواست IMR کنید.

شکایات و بررسی های مستقل پزشکی (IMR) با اداره مراقبت های بهداشتی هماهنگ (DMHC)

IMR هنگامیست که یک پزشک مستقل که به بررسی کنندگان پرونده شما در Blue Shield Promise ارتباط ندارد به پرونده شما رسیدگی می کند. اگر درخواست IMR دارید، باید ابتدا یک استیناف برای نگرانی های غیرفوری به Blue Shield Promise تسلیم کنید. اگر ظرف 30 روز تقویمی از Blue Shield Promise خبری نشود یا اگر از تصمیم Blue Shield Promise ناراضی هستید، آنوقت می توانید برای IMR درخواست کنید. شما باید ظرف 6 ماه از تاریخ اعلامیه ای که تصمیم استیناف را به شما اطلاع می دهد برای IMR درخواست کنید، اما تنها 120 روز فرصت دارید تا برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. بنابراین اگر IMR و دادرسی ایالتی می خواهید، شکایت خود را در اسرع وقت تسلیم کنید.

به خاطر داشته باشید، اگر ابتدا برای دادرسی ایالتی درخواست کنید و دادرسی به منظور رسیدگی به موضوعات خاص شما قبلاً انجام شده باشد، نمی توانید در مورد همان موضوعات از طریق DMHC برای IMR درخواست کنید. در این مورد، دادرسی ایالتی اولویت دارد. ولی اگر مشکلات برای IMR واجد شرایط نباشند، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً اتفاق افتاده باشد، هنوز می توانید به DMHC شکایت کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



ممکن است بتوانید بدون اینکه ابتدا استیناف را به Blue Shield Promise تسلیم کنید، درخواست IMR را فوراً دریافت کنید. این موضوع مربوط به شرایطی می شود که مشکل سلامتی شما فوری می باشد، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما به همراه دارند.

اگر شکایت شما به DMHC برای IMR واجد شرایط نباشد، DMHC هنوز شکایت شما را بررسی خواهد کرد تا مطمئن شود هنگامیکه در مورد عدم ارائه خدمات استیناف کردید، Blue Shield Promise تصمیم صحیح را اتخاذ کرده است.

سازمان مراقبت‌های درمانی هماهنگ کالیفرنیا مسئول کنترل و نظارت بر برنامه‌های خدمات درمانی است. اگر از برنامه درمانی خود نارضایتی دارید، بایستی ابتدا با برنامه درمانی خود با بخش خدمات مشتریان به شماره **1-800-605-2556 (TTY 711)** تلفن کنید و قبل از تماس با اداره از فرایند نارضایتی برنامه درمانی خود استفاده کنید. استفاده از این رویه ارائه شکایت، شما را از هیچ‌گونه حقوق یا راهکارهای قانونی احتمالی که ممکن است در اختیارتان باشد منع نمی‌کند. اگر در مورد شکایت خود در شرایط اضطراری، شکایتی که به طور رضایت بخش توسط برنامه درمانی تان حل و فصل نشده یا شکایتی که به مدت بیش از 30 روز به آن رسیدگی نشده است، نیاز به کمک دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با این اداره تماس بگیرید. شما همچنین ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) باشید. اگر واجد شرایط IMR هستید، فرآیند IMR دربرگیرنده بازبینی بی طرفانه تصمیمات پزشکی برنامه‌های درمانی است که به لزوم ارائه خدمات پزشکی یا درمان، تصمیمات مربوط به پوشش بیمه درمان‌هایی که ماهیت آزمایشی یا تحقیقاتی دارند و نیز مناقشات مالی برای موارد اورژانسی یا خدمات پزشکی فوری مربوط می‌شود. این بخش همچنین دارای یک شماره تلفن رایگان **(1-888-466-2219)** و یک خط TDD به شماره **(1-877-688-9891)** برای کسانی که مشکلات شنوایی و گفتاری دارند، می‌باشد. وب سایت اینترنتی این اداره به آدرس www.dmhc.ca.gov حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست برای IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای با Blue Shield Promise و قاضی سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) است. این قاضی در رفع مشکل شما کمک کرده و تصمیم می‌گیرد که آیا Blue Shield Promise تصمیم صحیح را اتخاذ کرده یا خیر. شما در صورتی حق دارید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید که قبلاً به Blue Shield Promise اقامه استیناف کرده و هنوز از تصمیم اتخاذ شده ناراضی هستید یا تصمیم در مورد استیناف را بعد از 30 روز دریافت نکرده باشید.

شما می‌توانید ظرف مدت 120 روز از تاریخ نامه NAR برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. اگر در طول استیناف "کمک دریافت شده در حین انتظار" دریافت می‌کنید و می‌خواهید این کمک تا زمان اتخاذ تصمیم دادرسی ایالتی ادامه یابد، باید ظرف مدت 10 روز از دریافت نامه NAR ما یا قبل از تاریخی که به شما اطلاع داده ایم که خدمات شما متوقف خواهد شد، هرکدام دیرتر باشد، برای دادرسی ایالتی درخواست نمایید.

با خدمات مشتریان به شماره **1-800-605-2556 (TTY 711)** تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اگر در مورد اینکه "کمک دریافت شده در حین انتظار" تا زمانی که تصمیم نهایی دادرسی ایالتی اتخاذ شود، همچنان ادامه یابد، سوالی دارید، بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر با Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، لطفاً با شماره 711 تماس بگیرید. نماینده مجاز یا ارائه کننده شما می تواند با اجازه کتبی شما برای دادرسی ایالتی درخواست کند.

گاهی اوقات می توانید بدون تکمیل روال استیناف برای دادرسی ایالتی درخواست کنید.

برای مثال، اگر Blue Shield Promise به طور صحیح یا به موقع در مورد خدماتتان به شما اطلاع نداده باشیم می توانید بدون نیاز به تکمیل روال تسلیم استیناف برای دادرسی ایالتی درخواست کنید. این موضوع Deemed Exhaustion خوانده می شود. چند مثال در مورد Deemed Exhaustion:

- ما نامه NOA یا NAR را به زبان ترجیحی شما در اختیارتان قرار نداده باشیم.
 - اشتباهای مرتکب شده باشیم که بر حقوق شما تأثیر داشته باشد.
 - نامه NOA را در اختیار شما قرار نداده باشیم.
 - نامه NAR را در اختیار شما قرار نداده باشیم.
 - اشتباهای را در نامه NAR خود مرتکب شده باشیم.
 - ظرف 30 روز در مورد استیناف شما تصمیم نگرفته باشیم.
 - تصمیم بگیریم که مورد شما فوری است ولی در ظرف 72 ساعت به استیناف شما پاسخ نداده باشیم.
- به روش های زیر نیز می توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:

- توسط تلفن: با بخش دادرسی ایالتی CDSS به شماره 1-800-743-8525 تماس بگیرید.
(TTY 1-800-952-8349 یا 711)
- از طریق پست: فرم ارائه شده با اعلامیه رسیدگی به استیناف را پر کنید و آن را پست کنید به:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- آنلاین: شما می توانید به صورت آنلاین در آدرس www.cdss.ca.gov درخواست دادرسی کنید
 - از طریق ایمیل: فرم ارائه شده با اعلامیه رسیدگی به استیناف را پر کنید و آن را به آدرس Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید.
 - توجه: اگر آن را با ایمیل ارسال می کنید، این خطر وجود دارد که ایمیل شما توسط شخصی به غیر از بخش دادرسی های ایالتی رهگیری شود. روش مطمئن تری را برای ارسال درخواست خود در نظر بگیرید.
 - توسط نماپر: فرم ارائه شده همراه با اعلامیه رسیدگی به استیناف را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره 916-309-3487 فکس کنید یا با شماره رایگان 1-833-281-0903 تماس بگیرید.
- اگر برای درخواست دادرسی ایالتی نیاز به کمک دارید، ما می توانیم کمک کنیم. می توانید خدمات زبانی رایگان را در اختیار شما قرار دهیم. با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



در جلسه دادرسی، شما به قاضی خواهید گفت که چرا با تصمیم Blue Shield Promise موافق نیستید. Blue Shield Promise نحوه تصمیم‌گیری ما را به قاضی اطلاع خواهد داد. ممکن است حداکثر 90 روز طول بکشد تا قاضی در مورد ادعای شما تصمیم بگیرد. Blue Shield Promise باید از تصمیم قاضی تبعیت کند.

اگر می‌خواهید CDSS تصمیم سریعی را اتخاذ کند چون مدت رسیدگی به دادرسی ایالتی، زندگی، سلامتی یا توانایی عملکرد شما را به طور کامل در معرض خطر قرار می‌دهد، شما یا نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما می‌توانید با CDSS تماس گرفته و برای دادرسی ایالتی تسریع شده (سریع) درخواست نمایید. CDSS باید تصمیمی را در کمتر از 3 روز کاری بعد از دریافت پرونده کامل دعوی شما از Blue Shield Promise اتخاذ کند.

تقلب، اتلاف و سوء استفاده

اگر مشکوک هستید ارائه‌کننده یا شخصی که خدمات Medi-Cal دریافت می‌کند مرتکب تقلب، اتلاف منابع یا سوء استفاده شده است، مسئولیت دارید که توسط تماس با شماره تلفن محرمانه و رایگان 1-800-822-6222 این موضوع را اطلاع داده یا شکایتی را به صورت آنلاین به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/> تسلیم نمایید.

چند نمونه از تقلب، اتلاف و سوء استفاده ارائه‌کننده:

- تحریف پرونده‌های پزشکی
 - تجویز دارو بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشد
 - ارائه خدمات مراقبت درمانی بیش از حدی که از لحاظ پزشکی ضرورت داشته باشد
 - صدور صورتحساب برای خدماتی که ارائه نشده اند
 - صدور صورتحساب برای خدمات تخصصی هنگامیکه متخصص خدمات را انجام نداده باشد
 - عرضه اقلام یا خدمات رایگان یا تخفیف داده شده به اعضا برای اعمال نفوذ بر انتخاب ارائه‌کننده توسط عضو
 - تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی عضو بدون اطلاع دادن به عضو
- چند نمونه از تقلب، اتلاف و سوء استفاده توسط شخصی که مزایا را دریافت می‌کند در زیر آمده اما به این موارد محدود نمی‌شود:

- قرض، فروش یا دادن کارت شناسایی برنامه درمانی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به شخص دیگری
- دریافت مداوا یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
- رفتن به بخش اورژانس هنگامیکه وضعیت اضطراری نیست
- استفاده از شماره سوشال سکيوریتی یا شماره شناسایی برنامه درمانی شخص دیگری
- دریافت خدمات حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی که مربوط به مراقبت درمانی نمی‌شود، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند یا هنگامیکه قرار ویزیت پزشکی یا نسخه‌ای برای پیچیدن وجود نداشته باشد.

برای گزارش تقلب، اتلاف منابع یا سوء استفاده، نام، نشانی و شماره شناسایی شخصی که مرتکب تقلب، اتلاف منابع یا سوء استفاده شده را یادداشت کنید. تا حدی که برایتان امکان دارد اطلاعاتی را در مورد آن شخص ارائه کنید، از قبیل شماره تلفن یا تخصص در صورتیکه یک ارائه‌کننده است. تاریخ‌های وقوع و خلاصه آنچه دقیقاً اتفاق افتاد را ارائه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



گزارش خود را به این نشانی ارسال کنید:

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

همچنین می‌توانید با «خط تلفن امداد سازگاری» به شماره 1-855-296-9083 در 7 روز هفته 24 ساعت شبانه روز تماس بگیرید یا اطلاعات را به ایمیل PromiseStopfraud@blueshieldca.com ارسال کنید یا اطلاعات را به صورت آنلاین در وب سایت Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com گزارش دهید. همه گزارشات را می‌توان به صورت ناشناس انجام داد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



7. حقوق و مسئولیت ها

به عنوان عضوی از Blue Shield Promise، شما از حقوق و مسئولیت های خاصی برخوردار می باشید. این فصل این حقوق و مسئولیت ها را توصیف می کند. این فصل شامل اعلامیه های قانونی نیز می باشد که شما به عنوان عضو Blue Shield Promise در مورد آنها حقوقی دارید.

حقوق قانونی شما

این حقوق و مسئولیت های شما به عنوان عضوی از Blue Shield Promise می باشد:

- با احترام و عزت با شما رفتار شود، به حقوق شما برای رازداری و نیاز به حفظ محرمانگی اطلاعات پزشکی شما از قبیل تاریخچه پزشکی، عارضه روانی و جسمانی یا مداوا و بهداشت باروری یا جنسی احترام گذاشته شود
- اطلاعات مربوط به برنامه درمانی و خدمات آن در اختیار شامل خدمات تحت پوشش، ارائه کنندگان، کارورزان پزشکی و حقوق و مسئولیت های اعضا شما قرار داده شود
- دریافت اطلاعات کتبی عضو به صورت ترجمه کامل به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اعلامیه های شکایت و استیناف
- ارائه پیشنهادهایی در مورد سیاست مربوط به حقوق و مسئولیت های اعضای Blue Shield Promise
- حق انتخاب ارائه کننده مراقبت های درمانی اصلی در داخل شبکه Blue Shield Promise
- دسترسی به موقع به ارائه کنندگان شبکه
- مشارکت در تصمیم گیری با ارائه کنندگان در مورد مراقبت درمانی خود شما شامل حق امتناع از دریافت مداوا
- حق ابراز نارضایتی، به صورت شفاهی یا کتبی در مورد سازمان یا مراقبتی که دریافت کردید
- اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Blue Shield Promise در خصوص امتناع، تأخیر، فسخ (پایان) یا تغییر درخواست برای مراقبت پزشکی
- دریافت خدمات هماهنگ سازی مراقبت
- درخواست استیناف در مورد تصمیمات مربوط به امتناع، تعویق یا محدودسازی خدمات یا مزایا
- دریافت خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی برای زبان شما
- دریافت کمک قانونی رایگان در دفتر امداد قانونی محلی شما یا سایر گروه ها
- تنظیم و بیان دستورات پیشرفته
- درخواست برای دادرسی ایالتی در صورتیکه خدمات یا مزایای شما رد شده و یک استیناف را قبلاً به Blue Shield Promise تسلیم کرده اید و هنوز از تصمیم ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز تصمیمی را در مورد استیناف خود دریافت نکرده اید، شامل اطلاعات در مورد شرایطی که برطبق آنها امکان دادرسی تسریع شده وجود دارد
- لغو عضویت از (ترک کردن) Blue Shield Promise و تغییر به برنامه درمانی دیگری در کانتی بنابر درخواست
- دسترسی به خدمات رضایت برای افراد نابالغ
- دریافت مطالب اطلاعاتی کتبی اعضا به فرمت های دیگر بصورت رایگان (از قبیل بریل، چاپ درشت، صوتی و

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- فرمت های قابل دسترسی الکترونیک) در صورت درخواست و در مدت زمانی که برای فرم درخواست شده مناسب باشد و برطبق قانون رفاه و مؤسسات (Welfare and Institutions, W&I) بخش (b)(12) 14182 عدم استفاده از ابزار ممانعت یا انزوا به منظور اعمال فشار، تنبیه، راحتی یا انتقام جویی
- در میان گذاشتن صادقانه اطلاعات در مورد گزینه ها یا جایگزین های درمانی موجود، ارائه شده به صورتی که برای بیماری شما و توانایی درک شما مناسب باشد، بدون توجه به هزینه یا پوشش
- دریافت نسخه هایی از سوابق پزشکی و درخواست ایجاد تغییرات یا تصحیحات به طوری که در قانون 45 مقررات فدرال (CFR) بخش های 164.524 و 164.526 مشخص شده است
- آزادی در اعمال این حقوق بدون اینکه به طور منفی بر روی نحوه درمان شما توسط Blue Shield Promise، ارائه کنندگان یا دولت ایالتی تأثیری داشته باشد.
- دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز زایمان مستقل، مرکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال، ارائه کننده مراقبت درمانی سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشتی سرخپوستان، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت های مقاربتی و خدمات اضطراری در خارج شبکه ارائه کنندگان Blue Shield Promise پیرو قانون فدرال
- هنگامی که در مورد مراقبت هایتان تصمیم گیری می کنید، نگران هیچگونه عواقبی از هر نوع نباشید
- برای گفتگو با نماینده مشتریان
- در طول ساعات کاری عادی Blue Shield Promise، بیش از 10 دقیقه منتظر نشوند.
- تصمیم بگیرید در صورتی که بیماری یا جراحی برایتان پیش آمد که تهدید کننده جانی می باشد، چگونه از شما مراقبت شود.
- گفتگوی صریح در مورد گزینه های درمانی مناسب یا با ضرورت پزشکی، بدون توجه به هزینه یا پوشش مزایا.
- درخواست استیناف در مورد تصمیمات مربوط به امتناع، تعویق یا محدود سازی خدمات یا مزایا.
- دریافت خدمات ترجمه شفاهی رایگان به زبان شما.
- دریافت رایگان مطالب چاپی برنامه درمانی به زبان دلخواه شما یا در فرمت های جایگزین (مانند صوتی، خط بریل یا چاپ بزرگ).
- تسلیم نارضایتی یا شکایت در صورتیکه نیازهای زبانی شما برآورده نشده باشد، شامل ترجمه محدود روال های نارضایتی، فرم ها، دسترسی به مترجم شفاهی و سیستم رله تلفنی که به این موارد محدود نمی شود.
- برای دریافت کمک ها و خدمات امدادی بدون اخذ هزینه از شما.

مسئولیت های شما

- مسئولیت های اعضای Blue Shield Promise بدین قرار است:
- با پزشکتان، همه ارائه کنندگان و کارکنان با ادب و احترام رفتار کنید. شما وظیفه دارید سر وقت ملاقات حاضر شوید یا لغو یا تغییر وقت ملاقات خود حداقل 24 ساعت قبل به مطب پزشکتان اطلاع بدهید.
- اطلاعات صحیح و حتی المقدور کامل را به تمامی ارائه کنندگان خدمات درمانی خود و Blue Shield Promise بدهید. شما برای دریافت معاینات عمومی مرتب و اطلاع دادن به پزشک تان در مورد مشکلات سلامتی قبل از اینکه جدی بشوند، مسئول هستید.
- دریافت معاینات عمومی مرتب و اطلاع دادن به پزشک تان در مورد مشکلات سلامتی قبل از اینکه جدی بشوند
- تمام نیازهای مراقبت درمانی خود را با پزشکتان در میان بگذارید، در تعیین اهداف به او کمک کرده و در درک مشکلات سلامتی خود نهایت تلاش خود را نموده و از طرح های درمانی و دستورالعمل هایی که هر دو با آنها موافقت نموده اید، تبعیت کنید.
- تأمین (تا حد ممکن) اطلاعاتی که سازمان و کارورزان و ارائه کنندگان آن برای ارائه مراقبت به آن نیاز دارند

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- پیروی از برنامه ها و دستورالعمل های مراقبتی که با پزشکان خود موافقت کرده اند
- درک مشکلات سلامتی خود و شرکت در توسعه اهداف درمانی مورد توافق متقابل، تا حد ممکن
- موارد تقلب یا تخلف را به Blue Shield Promise گزارش کنید شما می توانید بدون افشای نام خود این کار را انجام دهید. با خط تلفن رایگان «امداد سازگاری» Blue Shield Promise به صورت 24 ساعته در 7 روز هفته با شماره 1-855-296-9083 تماس بگیرید، یا برای PromiseStopFraud@blueshieldca.com ایمیل ارسال کنید، یا اینکه می توانید به «خط تلفن رایگان تقلب و سوء رفتار Medi-Cal» اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) به شماره 1-800-822-6222 تماس بگیرید.
- از بخش اورژانس فقط در مواقع اضطراری یا طبق دستورات پزشک استفاده کنید.
- ارائه آدرس پستی دقیق و فیزیکی خود

اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض بر خلاف قانون است. Blue Shield Promise از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می کند. Blue Shield Promise به طور غیرقانونی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، اصل و نسب، اصلیت ملی، هویت گروهی بومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمانی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی، سوگیری جنسی تبعیض قائل نشده، اشخاص را محروم نکرده یا به صورت متفاوت با آنها رفتار نمی کند.

Blue Shield Promise این موارد را ارایه می دهد:

- امداد و خدمات رایگان را در اختیار اشخاص معلول قرار می دهد تا بهتر ارتباط برقرار کنند، از جمله:
 - مترجمین دارای صلاحیت برای زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی به سایر فرمت ها (چاپ درشت، صوتی، فرمت های قابل دسترسی الکترونیک، سایر فرمت ها)
- خدمات رایگان زبانی به اشخاصی که زبان مادری آنها انگلیسی نیست، از جمله:
 - مترجمین شفاهی دارای صلاحیت
 - اطلاعات کتبی به زبان های دیگر

در صورت نیاز به این خدمات، بین ساعات 8 صبح و 6 بعدازظهر از دوشنبه تا جمعه با Blue Shield Promise به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی یا گفتاری دارید، با شماره 711 تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.

روش تسلیم نارضایتی

اگر عقیده دارید که Blue Shield Promise در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا به طور غیرقانونی به هر صورتی بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، اصلیت ملی، هویت گروهی بومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمانی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی، سوگیری جنسی تبعیض قائل شده است، می توانید یک نارضایتی را به هماهنگ کننده حقوق مدنی Blue Shield of California Promise Health Plan تسلیم نمایید. شما می توانید نارضایتی را از طریق تلفن، پست، شخصاً یا آنلاین تسلیم کنید:

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- **توسط تلفن:** با هماهنگی کننده حقوق مدنی Blue Shield of California Promise Health Plan بین ساعات 8 صبح تا 6 بعدازظهر به شماره 1-800-605-2556 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی یا گفتاری دارید، با شماره 711 تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کرده یا نامه ای را نوشته و به نشانی زیر پست کنید:
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

- **به طور حضوری:** به مطب پزشک خود یا Blue Shield Promise مراجعه کرده و بگویید که می خواهید یک نارضایتی را تسلیم نمایید.
- **آنلاین:** از وبسایت Blue Shield Promise به آدرس blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا

شما می توانید شکایت حقوق مدنی را به اداره خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا (DHCS)، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، پست یا آنلاین نیز تسلیم کنید:

- **توسط تلفن:** با شماره 1-7370-440-916-1 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با 711 (خدمات رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه ای را به نشانی زیر پست کنید:
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

- فرم های شکایت در https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود می باشند.
- **آنلاین:** به CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر عقیده دارید که براساس نژاد، رنگ پوست، اصلیت ملی، سن، معلولیت، یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته اید، می توانید یک شکایت حقوق مدنی را به سازمان بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی توسط تلفن، پست یا آنلاین تسلیم کنید:

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- توسط تلفن: با 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکل شنوایی یا گفتاری دارید، با شماره TTY 1-800-537-7697 یا 711 تماس گرفته و از خدمات رله کالیفرنیا استفاده کنید.
- از طریق پست: فرم شکایت را پر کنید یا نامه ای را به نشانی زیر ارسال دارید:
U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

- فرم های شکایت در <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود می باشند.
- آنلاین: از پورتال شکایات دفتر حقوق مدنی در <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> بازدید کنید.

نحوه مشارکت به عنوان یک عضو

Blue Shield Promise می خواهد که از نظرات شما آگاه شود. Blue Shield Promise هر سه ماه جلساتی را در مورد مواردی که عملکرد خوبی داشته اند و نحوه بهبود خدمات Blue Shield Promise، برگزار می کند. از اعضا دعوت می شود که حضور پیدا کنند. به این جلسات بیايید!

کمیته مشورتی جامعه محلی Blue Shield Promise، کمیته سیاست گذاری عمومی و کمیته بهبود کیفیت و عدالت بهداشتی

Blue Shield Promise سه گروه به نامهای کمیته مشورتی جامعه محلی Blue Shield Promise، کمیته سیاست گذاری عمومی و کمیته بهبود کیفیت و عدالت بهداشتی دارد. این گروهها از اعضا، کارکنان Blue Shield Promise، آژانسهای محلی و تامینکنندگان تشکیل شدهاند. در صورت تمایل می توانید به این گروهها ملحق شوید. این گروهها در مورد نحوه بهبود سیاست های Blue Shield Promise گفتگو کرده و برای مسائل زیر مسئول می باشند:

- بحث در مورد مسائل مربوط به اعضا و برنامه های درمانی
- ارائه اطلاعات در بخش خدمات فرهنگی و زبانی
- مباحث عدالت بهداشتی
- به اشتراک گذاری اطلاعات بهداشتی با جامعه
- ارائه مشاوره به هیئت مدیره Blue Shield Promise در مورد مسائل سیاست گذاری که بر برنامه درمانی و اعضا تأثیر می گذارد

اگر مایلید در این گروه شرکت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد سایر روش های مشارکت، از تارنمای Blue Shield Promise Connect به آدرس <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees> بازدید کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



کمیته‌های مشورتی گروه منطقه‌ای L.A. Care

L.A. Care در کانتی Los Angeles، هشت کمیته مشاوره اجتماع منطقه ای (RCAC) L.A. Care دارد (RCAC "رک" تلفظ می شود). این گروه از اعضا، ارائه کنندگان و مدافعان مراقبت درمانی L.A. Care تشکیل شده است. هدف آنها رساندن نظرات جوامعشان به شورای مدیران L.A. Care می باشد که برنامه های مراقبت درمانی را برای خدمت رسانی به اعضای ما هدایت و راهنمایی می کند. این گروه در مورد نحوه بهبود سیاست های L.A. Care گفتگو کرده و برای مسائل زیر مسئول می باشد:

- کمک به L.A. Care در آشنایی با موضوعات مربوط به مراقبت درمانی که بر روی اشخاصی که در منطقه شما زندگی می کنند تأثیر دارند
- عمل کردن به عنوان چشم و گوش L.A. Care در 11 منطقه در سرتاسر کانتی لس آنجلس
- ارائه اطلاعات بهداشتی به اشخاص در جامعه محلی شما

اگر مایلید بخشی از این گروه باشید، با خدمات مشتریان L.A. Care به شماره (TTY 711) 1-888-839-9909 تماس بگیرید.

جلسات شورای مدیران L.A. Care

شورای مدیران در مورد سیاست گذاری های L.A. Care تصمیم گیری می کند. همه می توانند در این جلسات شرکت کنند. شورای مدیران در اولین پنجشنبه هر ماه در ساعت 2 p.m. جلسه دارد. اطلاعات بیشتر در مورد جلسات شورای مدیران و بروزرسانی جدول زمانی در lacare.org موجود است.

سیاست های حفظ اسرار

اعلامیه ای که سیاست ها و روال های Blue Shield Promise برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی را شرح می دهد موجود بوده و متعاقب درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.

اگر در سن و ظرفیتی هستید که می توانید برای دریافت خدمات حساس رضایت دهید، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارسال مطالبه برای خدمات حساس نیستید. شما می توانید درباره خدمات حساس در بخش «مراقبت های حساس» دفترچه اطلاعاتی او بیشتر بخوانید.

شما می توانید از Blue Shield Promise بخواهید که مکاتبات مربوط به خدمات حساس را به انتخاب خودتان به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری ارسال کند. این امر "درخواست مکاتبات محرمانه" نام دارد. اگر با مراقبت موافقت کنید، Blue Shield Promise اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار کسی دیگر قرار نمی دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفنی را ارائه ندهید، Blue Shield Promise مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می کند.

Blue Shield Promise به درخواست های شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که خواسته‌اید، احترام

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



می‌گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما را می‌توان به آسانی به شکل و قالبی که خواسته اید در آورد. ما آنها را به مکان دیگری به انتخاب شما ارسال خواهیم کرد. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا یک درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید ادامه می‌یابد.

برای درخواست ایجاد ارتباط محرمانه، با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید.

بیانیه Blue Shield Promise در مورد خطمشی‌ها و رویه‌هایش برای محافظت از اطلاعات پزشکی شما (موسوم به "سیاست‌های حفظ اسرار") در زیر آمده است:

تعهد ما نسبت به محرمانگی

ما در Blue Shield Promise بر اهمیت حفظ محرمانگی اطلاعات شخصی شما واقف هستیم و تعهد خود در این رابطه را بسیار جدی می‌پنداریم.

در جریان عادی کسب و کار، ما سوابقی درباره شما، درمان پزشکی شما و خدماتی ایجاد می‌کنیم که به شما ارایه شده است. اطلاعات این سوابق «اطلاعات بهداشتی محافظت شده» (PHI) نامیده می‌شود و شامل اطلاعات شخصی شناساگر شما مثل نام، آدرس، شماره تلفن، و شماره تامین اجتماعی و همچنین اطلاعات بهداشتی مثل تشخیص مراقبت سلامت و اطلاعات مطالبات است.

ما طبق قانون فدرال و ایالتی ملزم به ارایه این اعلامیه درباره وظایف حقوقی و شیوه‌های حفظ محرمانگی خود هستیم زیرا به PHI شما مربوط می‌شوند. ما ملزم به حفظ محرمانگی PHI شما و اطلاع‌رسانی به شما در مواردی هستیم که به علت یک تخطی مرتبط با عدم حفظ ایمنی PHI شما تحت تاثیر قرار می‌گیرید. وقتی ما از PHI شما استفاده می‌کنیم یا آن را ارایه می‌دهیم («افشا می‌کنیم»)، طبق بندهای این اعلامیه ملزم هستیم و این مفاد در رابطه با همه سوابقی اعمال می‌شود که ما ایجاد کرده‌ایم، نگهداری کرده‌ایم و/یا حفظ کرده‌ایم که حاوی PHI شما هستند.

نحوه محافظت ما از محرمانگی شما

ما محافظت‌های ایمنی فیزیکی، فنی و اداری برای اطمینان از حفظ محرمانگی PHI شما داریم. برای حفظ حریم شخصی شما، فقط کارکنان Blue Shield Promise که مجاز و مجرب هستند به سوابق فیزیکی و الکترونیکی ما و مناطق غیر عمومی محل نگهداری این اطلاعات دسترسی دارند.

اعضای نیروی کار در موضوعاتی مثل این موارد، آموزش دیده‌اند:

- خط مشی‌ها و رویه‌های محرمانگی و محافظت از داده، از جمله روش برچسب‌زنی، ذخیره، بایگانی و دسترسی به سوابق الکترونیکی.
 - تدابیر ایمنی فیزیکی، فنی و اداری موجود برای حفظ محرمانگی و امنیت PHI شما.
- دفتر محرمانگی شرکت، شیوه رعایت خطمشی‌ها و رویه‌های محرمانگی ما را پایش کرده و به سازمان ما در رابطه با این موضوع مهم آموزش می‌دهد.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



ما چگونه از PHI شما استفاده کرده و آن را افشا می‌کنیم

استفاده از PHI بدون مجوز شما

در صورت لزوم، زمانی که به شما خدمات و مزایای سلامت ارایه می‌دهیم، ما ممکن است PHI شما را بدون مجوز کتبی شما افشا کنیم. ما ممکن است PHI شما را برای اهداف زیر افشا کنیم:

درمان

- ارایه به پرستاران، پزشکان، داروسازها، اپتومتریست‌ها، آموزگاران بهداشت و دیگر متخصصین حوزه مراقبت سلامت تا آنها بتوانند برنامه درمانی شما را تعریف کنند.
- برای کمک به شما در دریافت خدمات و درمان موردنیاز - برای مثال، دستور تست‌های آزمایشگاهی و استفاده از نتایج.
- هماهنگی مراقبت درمانی و خدمات مرتبط شما با یک مرکز مراقبت درمانی یا متخصص.

پرداخت هزینه

- برای پرداخت حق بیمه پوشش شما.
- برای تعیین پوشش - برای مثال، صحبت با یک متخصص مراقبت سلامت درباره پرداخت بابت خدمات ارایه شده به شما.
- برای هماهنگی مزایا با پوشش دیگری که احتمالاً دارید - برای مثال، برای صحبت با یک برنامه درمانی یا بیمه‌گر دیگر جهت تعیین احراز شرایط یا پوشش شما.
- برای دریافت پول از طرف ثالثی که ممکن است مسئول پرداخت باشد، مثل یک عضو خانواده.
- برای تعیین و عمل به مسئولیت خودمان در راستای تامین مزایای سلامت به شما - مثل مدیریت مطالبات.

عملکردهای مراقبت درمانی

- برای ارایه خدمات مشتری.
- برای پشتیبانی و/یا بهبود برنامه‌ها یا خدماتی که به شما ارایه می‌کنیم.
- کمک به شما در مدیریت سلامتتان - برای مثال، ارایه اطلاعاتی درباره گزینه‌های درمانی که واجد شرایط آنها هستید یا ارایه خدمات مراقبت درمانی یا یادآورهای درمانی به شما.
- برای پشتیبانی از یک برنامه درمانی دیگر، بیمه‌گر یا متخصص مراقبت سلامت که با شما در ارتباط است، به منظور بهبود برنامه‌ای که به شما ارایه می‌دهد - مثل مدیریت پرونده یا در پشتیبانی از یک سازمان مراقبت درمانی مسئول (ACO) یا آماده سازی خانه پزشکی بیمار-محور.
- جهت تصدیق، معوقه‌ها یا تعیین نرخ حق بیمه یا سایر فعالیت‌های مرتبط با ایجاد، تمدید یا

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



جایگزینی قرارداد پوشش سلامت یا بیمه.

لطفا توجه داشته باشید که ما PHI شما که اطلاعات عمومی محسوب می‌شود را برای اهداف تصدیق استفاده نکرده و افشا نخواهیم کرد - این امر طبق قانون فدرال ممنوع است.

همچنین ما ممکن است PHI شما را بدون مجوز کتبی شما برای سایر اهداف مجاز یا الزامی به لحاظ قانونی افشا کنیم. شامل موارد زیر:

افشا به سایر افرادی که در مراقبت درمانی شما مشارکت دارند

- اگر شما حضور داشته یا از ما بخواهید این کار را انجام دهیم، ما ممکن است PHI شما را به سایرین مثل یک عضو خانواده، یک دوست نزدیک، یا مراقبت دهنده شما افشا کنیم.
- اگر شما در وضعیت اضطراری هستید، حضور ندارید یا ناتوان هستید یا اگر فوت کردید، ما از قضاوت حرفه‌ای خود استفاده کرده و تصمیم خواهیم گرفت که آیا افشای PHI به دیگران به نفع شما است یا خیر. اگر ما PHI شما را در وضعیتی افشا کنیم که شما در دسترس نیستید، فقط اطلاعاتی را ارائه می‌کنیم که مستقیم با مشارکت آن فرد در درمان شما یا پرداخت‌های مرتبط با درمان شما در ارتباط است. همچنین ما ممکن است PHI شما را افشا کنیم تا به آن فرد درباره محل، وضعیت پزشکی عمومی یا مرگ شما اطلاع بدهیم (یا در مطلع کردن کمک کنیم).
- ما ممکن است اطلاعات PHI فرزند صغیر شما را به والدین دیگر او ارائه کنیم.

افشای اطلاعات به تبادل کننده اطلاعات بهداشتی

Blue Shield Promise ممکن است PHI شما را برای Manifest MedEx، تبادل کننده اطلاعات بهداشتی (HIE) افشا کند. HIE هایی مانند Manifest MedEx به ارائه کنندگان مراقبت درمانی و برنامه های درمانی شما کمک می‌کنند تا اطلاعات پزشکی شما را به طور ایمن بررسی، تجزیه و تحلیل و به اشتراک بگذارند.

این بررسی، تجزیه و تحلیل، و به اشتراک گذاری PHI شما به ارائه کنندگان مراقبت های درمانی و برنامه های درمانی شما اجازه می‌دهد تا کیفیت مراقبت های درمانی به شما را بهبود بخشند، ممکن است به کاهش خطاهای پزشکی کمک کند و ممکن است با جلوگیری از درمان های غیرضروری و تکراری موجب صرفه جویی در هزینه های شما شود. شما همیشه این فرصت را دارید که از طریق تماس با Manifest Medex در وب سایت manifestmedex.org/opt-out/ یا تماس با شماره 510-683-1333، از طرح استفاده از PHI خود در HIE انصراف دهید.

افشای اطلاعات به تامین‌کنندگان و سازمان‌های تصدیق‌کننده

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارائه کنیم:

- شرکت‌هایی که خدمات خاصی از طرف Blue Shield Promise ارائه می‌دهند. برای مثال، ما ممکن است تامین‌کنندگانی را مشارکت دهیم تا به ما در تامین اطلاعات و راهنمایی به اعضای مبتلا به بیماری‌های مزمن مثل دیابت یا آسم کمک کنند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



- سازمان‌های تصدیق‌کننده مثل کمیته ملی ضمانت کیفیت (NCQA) برای اهداف سنجش کیفیت. لطفا توجه داشته باشید که قبل از آنکه ما PHI شما را ارایه کنیم، ما موافقت کتبی تامین‌کننده یا سازمان تصدیق‌کننده را برای محافظت از محرمانگی PHI شما دریافت خواهیم کرد.

ارتباطات

ما ممکن است از PHI شما برای تماس با شما درباره پوشش برنامه درمانی، مزایا، برنامه‌ها و خدمات مرتبط با سلامت، یادآورهای درمان یا گزینه‌های درمان موجود برای شما استفاده کنیم.

جمع آوری کمک‌های مالی

ما از PHI شما برای اهداف جمع آوری کمک مالی استفاده نمی‌کنیم.

سلامت یا ایمنی

ما ممکن است PHI شما را با هدف جلوگیری یا کاهش تهدید جدی یا قریب‌الوقوع به سلامت یا ایمنی شما یا سلامت یا ایمنی عموم مردم ارایه کنیم.

فعالیت‌های بهداشت عمومی

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارایه کنیم:

- گزارش اطلاعات سلامت به مقامات بهداشت عمومی که از منظر قانونی جهت دریافت این اطلاعات با هدف پیشگیری یا کنترل، مجاز باشند

بیماری، جراحی یا ناتوانی یا پایش ایمن‌سازی.

- گزارش بدرفتاری یا سهل‌انگاری با خردسالان، یا بدرفتاری با بزرگسالان، از جمله خشونت خانگی به یک مقام دولتی که طبق قانون مجاز به دریافت این گزارش‌ها است.
- گزارش اطلاعات درباره یک محصول یا فعالیت که مقررات آن توسط سازمان غذا و داروی آمریکا (FDA) تنظیم می‌شود به فردی که مسئول کیفیت، ایمنی، یا اثربخشی محصول یا فعالیت است.

- هشدار به یک فرد که ممکن است در معرض یک بیماری واگیر قرار گرفته باشد، چنانچه طبق قانون مجاز به ارایه این اعلامیه باشیم.

فعالیت‌های نظارتی بهداشتی

ما ممکن است PHI شما را به اینها ارایه کنیم:

- یک آژانس دولتی که از منظر قانونی مسئول نظارت بر سیستم مراقبت سلامت یا تضمین انطباق با مقررات برنامه‌های مزایای دولتی مثل Medicare یا Medicaid است.
- سایر برنامه‌های سیاست‌گذاری که نیاز به اطلاعات بهداشتی برای تعیین انطباق دارند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



انجام پژوهش

تحقیقا ممکن است PHI شما را برای اهداف تحقیقاتی، ولی فقط طبق و در محدوده مجاز قانونی افشا کنیم.

انطباق با قانون

ما ممکن است از PHI برای انطباق با قانون استفاده کرده و آن را افشا کنیم.

رسیدگی های قضائی و اداری

ما ممکن است PHI شما را در جریان یک رسیدگی قضایی یا اداری یا در پاسخ به یک دستور قضایی معتبر افشا کنیم.

مقامات اعمال کننده قانون

ما ممکن است طبق قانون یا در راستای رعایت دستور دادگاه یا فرایند دیگر مجاز از منظر قانونی، PHI شما را به پلیس یا سایر مقامات اعمال قانون ارائه کنیم.

گروه های عملکردی دولتی

ما ممکن است PHI شما را به ادارات مختلف دولتی مثل ارتش ایالات متحده یا اداره امور کشور ایالات متحده حسب قانون ارائه کنیم.

جبران خسارت کارکنان

ما ممکن است در صورت لزوم برای رعایت مقررات جبران خسارت کارکنان، PHI شما را ارائه کنیم.

استفاده از PHI که نیاز به مجوز شما دارد

مگر در موارد مذکور، ما باید مجوز کتبی شما را برای استفاده یا افشای اطلاعات PHI شما دریافت کنیم. برای مثال، ما از PHI شما برای اهداف بازاریابی بدون رضایت کتبی شما استفاده نمی کنیم و PHI شما را بدون مجوز کتبی شما به یک کارفرمای بالقوه نخواهیم داد.

کاربرد و افشای بعضی PHI که «بسیار محرمانه» تلقی می شوند

در بعضی انواع خاص PHI، ممکن است قانون فدرال یا ایالتی محافظت محرمانگی شدیدتری را ایجاد کند. این شامل PHI است که:

- در یادداشت های روان درمانی نگهداری می شود
- درباره سوء مصرف الکل و مواد، پیشگیری، درمان و معرفی
- درباره آزمایش HIV/ایدز، تشخیص یا درمان
- درباره بیماری مقاربتی و/یا مسری

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعداز ظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



• درباره آزمایش ژنتیک

ما فقط می‌توانیم این نوع PHI خاص محافظت شده را با مجوز کتبی قبلی شما افشا کنیم مگر زمانی که به طور اخص اجازه یا الزام قانونی داشته باشد.

لغو مجوز

هر زمان، شما می‌توانید مجوز کتبی که قبلاً به ما دادید را لغو کنید. زمانی که ابطال کتبا به ما ارایه شد، در رابطه با کاربردها و افشاهای بعدی PHI شما اعمال خواهد شد. آن بر کاربردها و افشاهای قبلی در زمان اعتبار مجوز تأثیر ندارد.

حقوق انفرادی شما

شما در رابطه با PHI که Blue Shield Promise درباره شما تهیه می‌کند، کسب می‌کند و/یا حفظ می‌کند، حقوق زیر را دارید:

حق درخواست محدودیت

شما می‌توانید از ما بخواهید شیوه استفاده و افشای PHI شما جهت درمان، پرداخت و عملیات مراقبت درمانی را طبق توضیحات این اعلامیه، محدود کنیم. ما ملزم به موافقت با درخواست محدودیت شما نیستیم اما به دقت آنها را بررسی می‌کنیم.

اگر ما با درخواست محدودیت موافقت کنیم، آن را رعایت خواهیم کرد تا زمانی که شما درخواست خاتمه داده یا با خاتمه موافقت کنید. همچنین ما ممکن است به شما اطلاع دهیم که موافقت خود با محدودیت را خاتمه می‌دهیم. در این صورت، خاتمه فقط در رابطه با PHI ایجاد شده یا دریافت شده بعد از اعلام خاتمه به شما اعمال می‌شود.

حق دریافت مکاتبات محرمانه

ما ممکن است درخواست کنیم که مکاتبات Blue Shield Promise حاوی PHI را از طریق ابزارهای جایگزین یا مکان‌های جایگزین دریافت کنیم. طبق قانون، و در صورت ممکن، ما درخواست‌های منطقی را اجابت می‌کنیم. ما ممکن است بخواهیم که شما درخواست خود را کتباً ارسال کنید. اگر درخواست شما به یک کودک صغیر مربوط می‌شود، ممکن است ما از شما بخواهیم اسناد قانونی در پشتیبانی از درخواست خود ارایه کنید.

حق دسترسی به PHI خود

شما می‌توانید از ما درخواست کنید که یک نسخه از PHI خاص را بازرسی و دریافت کنید که در «مجموعه سوابق منتخب» داریم. این برای مثال شامل، سوابق ثبت‌نام، پرداخت، قضاوت درباره مطالبات، و سیستم سوابق مدیریت پرونده یا پزشکی و هر گونه اطلاعاتی باشد که ما برای تصمیم‌گیری درباره شما استفاده می‌کنیم. درخواست شما باید کتبی باشد.

در صورت ممکن، و حسب قانون، ما یک نسخه از PHI شما را در قالب یک فرم (کاغذی یا

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



الکترونیک) و قالب درخواستی به شما ارائه می‌کنیم. اگر شما یک نسخه از PHI خود را درخواست کنید، ما ممکن است یک هزینه معقول و مبتنی بر هزینه بابت آماده‌سازی، کپی‌برداری و/یا پست از شما دریافت کنیم. در بعضی شرایط محدود مجاز از منظر قانونی، ما ممکن است دسترسی شما به بخشی از سوابق‌تان را رد کنیم.

حق اصلاح سوابق شما

شما می‌توانید از ما درخواست کنید که PHI که درباره شما در مجموعه سوابق منتخب داریم را اصلاح کنیم. درخواست شما باید کتبی باشد و توضیح دهد که چرا شما می‌خواهید ما PHI شما را اصلاح کنیم. اگر ما به این نتیجه برسیم که PHI شما نادرست یا ناقص است، ما در صورتی که از نظر قانونی مجاز باشد آن را اصلاح خواهیم کرد. اگر یک پزشک یا مرکز مراقبت درمانی PHI را تهیه کرده باشد که قصد اصلاح آن را دارید، شما باید از آنها بخواهید که اطلاعات را اصلاح کنند.

حق دریافت تعداد دفعات افشای اطلاعات

در صورت درخواست کتبی شما، ما یک فهرست از موارد افشای PHI شما در یک دوره زمانی مشخص تا شش سال قبل از تاریخ درخواست شما ارائه خواهیم کرد. البته، این فهرست فاقد موارد زیر است:

- مواردی افشای اطلاعاتی که شما اجازه دادید.
- موارد افشای اطلاعاتی که در دوره شش سال قبل از درخواست شما انجام شده است.
- افشای اطلاعاتی که برای اهداف درمان، پرداخت هزینه و عملیات مراقبت درمانی انجام شده است مگر در مواردی که الزام قانونی دارد.
- بعضی افشای اطلاعات خاص که طبق قانون مجاز بودن جهت کسر از شمارش.

اگر شما بیش از یک بار درخواست در یک دوره 12-ماهه داشته باشید، ما بابت هر گزارش حسابداری بعد از گزارش اول، یک هزینه منطقی منطبق بر هزینه دریافت خواهیم کرد.

حق تعیین یک نماینده شخصی

شما می‌توانید فرد دیگری را برای اقدام به عنوان نماینده شخصی خود معرفی کنید. نماینده شما مجاز به دسترسی به PHI شما جهت برقراری ارتباط با متخصصین و مراکز مراقبت درمانی که از شما مراقبت می‌کنند و استفاده از همه حقوق HIPAA از جانب شما، می‌باشد. بسته به مقامی که شما به ایشان نمایندگی داده‌اید، او همچنین می‌تواند تصمیم‌های مرتبط با مراقبت سلامت را برای شما بگیرد.

حق دریافت یک نسخه از این اعلامیه به محض درخواست شما، ما یک نسخه کاغذی از این اعلامیه را ارائه خواهیم کرد حتی اگر شما موافقت کرده باشید که آن را به صورت الکترونیک دریافت کنید. بخش «در دسترس بودن اعلامیه و مدت آن» را در این اعلامیه مشاهده کنید.

اقداماتی که می‌توانید انجام دهید

اگر سؤالی درباره حقوق محرمانگی خود دارید، معتقد هستید که ما از حقوق محرمانگی شما تخطی کرده‌ایم یا با تصمیمی که ما درباره دسترسی به PHI شما گرفتیم، مخالف هستید، می‌توانید با Blue Shield Promise تماس بگیرید:

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



Blue Shield of California Promise Health Plan Privacy Office

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

تلفن: (888) 266-8080 (تلفن رایگان)

خط ویژه: (855) 296-9086 (تلفن رایگان)

فکس: (800) 9020-201 (رایگان) ایمیل:

privacy@blueshieldca.com

در بعضی درخواست‌های خاص، شما باید یک فرم را تکمیل و برای ما ایمیل کنید که می‌توانید آن را با تماس با شماره خدمات مشتریان ما در روی کارت شناسایی اعضای Promise Health Plan خود یا از طریق مراجعه به سایت

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/notice-of-privacy-practice> دریافت کنید

تماس با یک آژانس دولت فدرال

همچنین اگر معتقدید که ما از حقوق محرمانگی شما تخطی کرده‌ایم، ممکن است بخواهید یک شکایت کتبی به دفتر حقوق مدنی وزیر اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (HHS) ارائه کنید.

Office for Civil Rights

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

تلفن: (877) 696-6775

تارنما: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

اگر ساکن کالیفرنیا هستید، می‌توانید با مدیر منطقه‌ای OCR ویژه کالیفرنیا تماس بگیرید:

Region IX Regional Manager

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

تلفن: (800) 368-1019

فکس: (800) 537-7697 TTY: (202) 619-3818

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



همچنین می‌توانید یک شکایت کتبی علیه اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) ارسال کنید:

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

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

تلفن: (916) 4646-445

فکس: (916) 7680-440

تارنما: محرمانگی داده‌ها (ca.gov)

اگر شکایتی را در مورد روال‌های محرمانگی ما تسلیم کنید، ما اقدامات تلافی‌جویانه را بر علیه شما انجام نخواهیم داد.

اعلامیه دسترسی و مدت آن

اعلامیه دسترسی

یک نسخه از این اعلامیه را می‌توانید با تماس با شماره خدمات مشتریان روی کارت عضو Promise Health Plan یا از طریق مراجعه به وبسایت «اطلاعیه اقدامات ویژه محرمانگی | Blue Shield of CA Promise Health Plan» (در آدرس blueshieldca.com) دریافت کنید.

حق تغییرات در شرایط این اعلامیه

ما ملزم به رعایت شرایط این اعلامیه تا زمان نافذ بودن آنها هستیم. ما ممکن است شرایط این اعلامیه را هر زمان، بسته به خواست خود تغییر دهیم، ما ممکن است شرایط جدید را در رابطه با همه PHI که از شما داریم اعمال کنیم، از جمله PHI که خود ایجاد کردیم یا قبل از صدور اعلامیه جدید دریافت کردیم. اگر ما این اعلامیه را تغییر دهیم، اعلامیه را در وبسایت خود به روز خواهیم کرد و اگر شما در برنامه مزایای Blue Shield Promise ثبت نام شوید، ما یک نسخه از اعلامیه جدید را در موقع ثبت نام یا حسب الزام قانونی ارسال خواهیم کرد.

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>

اعلامیه درباره قوانین

بسیاری قوانین به این دفترچه اطلاعاتی اعضا مربوط می‌شوند. این قوانین ممکن است حتی اگر در این دفترچه اطلاعاتی گنجانده نشده یا توصیف نشده باشند بر روی حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر داشته باشند. قوانین اصلی که به این دفترچه اطلاعاتی مربوط می‌شوند شامل قوانین ایالتی و فدرال در مورد برنامه Medi-Cal می‌باشند. قوانین فدرال و ایالتی

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



دیگری نیز مربوط می شوند.

اعلامیه مربوط به Medi-Cal در مقام پرداخت کننده به عنوان آخرین گزینه، پوشش درمانی دیگر و جبران خسارت

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت درمانی به اعضا پیروی می کند. Blue Shield Promise همه اقدامات منطقی برای اطمینان از اینکه برنامه Medi-Cal پرداخت کننده به عنوان آخرین گزینه باشد را به کار خواهد گرفت.

اعضای Medi-Cal می توانند پوشش بهداشتی دیگری (Other Health Coverage, OHC) نیز داشته باشند که بیمه درمانی خصوصی نیز خوانده می شود. به عنوان شرط تایید صلاحیت برای Medi-Cal، شما باید برای OHC موجود هنگامیکه رایگان است درخواست کرده یا آن را حفظ نمایید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را موظف می کند تا OHC و هرگونه تغییرات در OHC موجود را گزارش کنند. اگر فوراً OHC را گزارش نکنید، ممکن است لازم شود که هرگونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده را به DHCS بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین در <http://dhcs.ca.gov/OHC> تسلیم نمایید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می توانید OHC را با تماس با شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) به Blue Shield Promise گزارش دهید. یا می توانید با مرکز پردازش OHC DHCS به شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) یا 1-916-636-1980 تماس بگیرید.

اداره خدمات مراقبت بهداشتی کالیفرنیا (DHCS) حق و مسئولیت دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal برای آنها پرداخت کننده اول نیست، بازپرداخت کند. برای مثال، اگر در یک حادثه رانندگی یا محل کار مصدوم شدید، بیمه خسارت اتومبیل یا کارمندان ممکن است اول هزینه مراقبت درمانی شما را پرداخت کند یا اگر Medi-Cal پرداخت کند، هزینه Medi-Cal را بازپرداخت نماید.

اگر مصدوم شده اید و شخص دیگری برای مصدومیت شما مسئول می باشد، شما یا نماینده حقوقی شما باید در ظرف 30 روز از تاریخ تسلیم اقدام قانونی یا ادعا به DHCS اطلاع دهید. اعلامیه خود را به صورت آنلاین به این آدرس تسلیم کنید:

- برنامه مصدومیت شخصی به آدرس <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامه جبران خسارت کارکنان در آدرس <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر، از وب سایت بخش مسئولیت و بازیابی شخص ثالث DHCS در <https://dhcs.ca.gov/tplrd> بازدید کنید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

اعلامیه مربوط به وصول ماترک

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



برنامه Medi-Cal باید پیگیر بازپرداخت از دارایی های مشروط برخی از اعضای متوفی بابت مزایای Medi-Cal باشد که در روز تولد 55 سالگی آنها یا پس از آن دریافت می شود. بازپرداخت شامل هزینه در مقابل خدمات (FFS) و هزینه های پرداخت سرانه یا حق بیمه های مراقبت های هماهنگ برای خدمات مراکز پرستاری، خدمات مبتنی بر اجتماع و خانه و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه دار دریافت شده در زمانی که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات مبتنی بر اجتماع و خانه بوده است، می شود. بازپرداخت نمی تواند از ارزش دارایی مشروط اعضا فراتر رود.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بازیابی از دارایی DHCS در <https://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

اعلامیه اقدامات

Blue Shield Promise یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را در هر زمان که Blue Shield Promise درخواست برای خدمات مراقبت درمانی را قبول نکند، به تأخیر بباندازد، منفصل کند یا تغییر دهد ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم Blue Shield Promise موافق نیستید، می توانید استینافی را علیه Blue Shield Promise اقامه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد اقامه استیناف به بخش "استیناف" در فصل 6 این دفترچه مراجعه کنید. هنگامیکه Blue Shield Promise یک NOA برایتان ارسال می کند حقوق شما در صورتیکه با تصمیمی که گرفتیم موافق نیستید را به آگاهی شما می رساند.

محتوای اعلامیه ها

اگر Blue Shield Promise عدم پذیرش، تأخیر، تغییرات، خاتمه، تعلیق یا کاهش خدمات شما را به طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی انجام دهد، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه ای از اقدامی که Blue Shield Promise در نظر دارد انجام دهد
- توضیح واضح و مختصر از دلایل تصمیم Blue Shield Promise
- چگونگی تصمیم گیری Blue Shield Promise، از جمله قوانینی که Blue Shield Promise استفاده کرده است
- دلایل پزشکی برای اتخاذ تصمیم. Blue Shield Promise باید به وضوح بیان کند که چگونه شرایط شما با قوانین یا دستورالعمل ها مطابقت ندارد.

ترجمه

Blue Shield Promise ملزم به ترجمه کامل و ارائه اطلاعات کتبی عضو به زبان مشترک ترجیحی، از جمله تمام اعلامیه های شکایت و استیناف است.

اعلامیه ای که به صورت کامل ترجمه شده باید حاوی دلیل پزشکی تصمیم Blue Shield Promise در خصوص امتناع، تأخیر، تغییر، فسخ، تعلیق یا کاهش درخواست برای خدمات مراقبت درمانی باشد.

اگر ترجمه به زبان ترجیحی شما در دسترس نیست، Blue Shield Promise ملزم است کمک زبانی را به زبان ترجیحی شما ارائه کند تا بتوانید اطلاعاتی که دریافت می کنید را متوجه شوید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اطلاعیه در مورد درخواست ارتباطات محرمانه

اعضایی که ممکن است به دریافت خدمات حساس رضایت دهند، ملزم به دریافت مجوز هیچ عضو، مشترک یا بیمه گذار دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارسال مطالبه برای خدمات حساس نیستند. Blue Shield Promise ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن تعیین شده جایگزین، یا در صورت عدم وجود تعیین، به نام عضو در آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند. Blue Shield Promise اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را بدون مجوز کتبی از شما، عضوی که مراقبت دریافت می‌کند، در اختیار هیچ عضو، مشترک یا بیمه گذار دیگری قرار نمی‌دهد. Blue Shield Promise درخواست‌های ارتباطات محرمانه را در فرم و قالب درخواستی، در صورتی که به آسانی در فرم و قالب درخواستی یا در مکان‌های جایگزین قابل تولید باشد، پاسخ می‌دهد. درخواست یک عضو برای ارتباطات محرمانه مربوط به خدمات حساس تا زمانی که عضو درخواست را لغو نکند یا درخواست جدیدی برای ارتباطات محرمانه ارائه نکند معتبر خواهد بود.

یک درخواست ارتباطات محرمانه را می‌توان به صورت کتبی به Blue Shield Promise به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره فکس در پایین این صفحه ارسال کرد. یک عضو می‌تواند، اما ملزم نیست، درخواست ارتباطات محرمانه را با تکمیل فرم درخواست ارتباطات محرمانه انجام دهد. برای دریافت کمک و درخواست ارسال فرم برای شما، با خدمات مشتریان به شماره 1-800-605-2556 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فرم را به صورت آنلاین در blueshieldca.com/promise/medi-cal پیدا کرده و دانلود کنید.

می‌توانید فرم تکمیل شده و امضا شده را با استفاده از یکی از این گزینه‌ها به دفتر حفظ محرمانگی Blue Shield of California بازگردانید:

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

اگر درخواست از طریق ایمیل یا فکس دریافت شود، درخواست شما برای ارتباطات محرمانه در عرض 7 روز تقویمی پس از دریافت لحاظ می‌شود. اگر درخواست از طریق پست فرست کلاس دریافت شود، درخواست شما برای ارتباطات محرمانه در عرض 14 روز تقویمی پس از دریافت لحاظ می‌شود. اگر در خصوص درخواست خود با ما تماس بگیرید، Blue Shield Promise دریافت درخواست ارتباطات محرمانه شما را تایید خواهد کرد و وضعیت درخواست شما را به شما اطلاع خواهد داد.

درخواست ارتباطات محرمانه برای کلیه ارتباطاتی اعمال می‌شود که اطلاعات پزشکی یا نام و آدرس ارائه کننده مربوط به خدمات پزشکی که عضو درخواست کننده ارتباطات محرمانه دریافت می‌کند، طی آن ارتباطات فاش می‌شود.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



8. شماره های مهم و لغات دانستنی

شماره تلفن های مهم

- تماس با خدمات مشتریان Blue Shield Promise با شماره (TTY 711) 1-800-605-2556
- تماس با خدمات مشتریان L.A. Care از طریق شماره (TTY 711) 1-888-839-9909
- تماس با Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 با فشردن کلید 7 یا 711.

Blue Shield Promise	
1-800-605-2556 (TTY:711)	خدمات ارباب رجوع
1-800-877-7195	طرح خدمات بینایی
1-800-609-4166 (TTY 711)	خط مشاوره پرستاری 24 ساعته
1-855-296-9083	تلفن راهنمایی سازگاری
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	L.A. Care/Blue Shield of California Community Resource Centers
منابع دولتی	

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



اطلاعات قانون مربوط به حقوق معلولین در آمریکا (ADA)	1-800-514-0301 (صوتی) 1-800-514-0383 (TDD)
دفتر حقوق مدنی ایالات متحده	1-866-627-7748
درآمد تکمیلی اجتماعی مدیریت سوشال سکيوریتی (SSI)	1-800-772-1213
خدمات معلولیت	خدمات رله کالیفرنیا (CRS) Sprint 1-888-877-5379 711 :TTY MCI 1-800-735-2922
بهداشت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP)	1-800-993-2437
خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)	1-800-288-4584
اداره خدمات بهداشتی ایالت کالیفرنیا (DHCS)	1-916-449-5000
کانتی - لس آنجلس - سازمان خدمات اجتماعی عمومی (DPSS): مرکز تلفنی خدمات ارباب رجوع	1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
اداره خدمات بهداشتی کانتی لس آنجلس	1-213-240-8101
اداره خدمات بهداشتی روانی کانتی لس آنجلس	1-800-854-7771
برنامه زنان، شیرخوارگان و کودکان (WIC)	1-800-852-5770
برنامه دندانپزشکی Medi-Cal (یا Denti-Cal)	1-800-322-6384 1-800-735-2922 :TTY
سازمان خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS)	1-800-952-5253
دفتر بازرس مراقبت های هماهنگ Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 و 7 را فشار دهید یا 711 را بگیرید
سازمان هماهنگ خدمات درمانی (DMHC)	1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)
Health Care Options	عربی 1-800-576-6881 ارمنی 1-800-840-5032 کامبوجی/خمر 1-800-430-5005 کانتونیز 1-800-430-6006 انگلیسی 1-800-430-4263 فارسی 1-800-840-5034 همانگ 1-800-430-2022

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



کره ای 1-800-576-6883	
لائوسی 1-800-430-4091	
ماندرین 1-800-576-6885	
روسی 1-800-430-7007	
اسپانیایی 1-800-430-3003	
تاگالوگ 1-800-576-6890	
ویتنامی 1-800-430-8008	
TTY: 1-800-430-7077	

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



لغات دانستی

DHCS: اداره خدمات مراقبت درمانی کالیفرنیا. دفتر ایالتی که بر برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

DMHC: سازمان مراقبتهای بهداشتی هماهنگ کالیفرنیا. دفتر ایالتی که بر برنامه های درمانی مراقبت های هماهنگ نظارت دارد.

Medi-Cal Rx: خدمات مزایای داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal بوده و به عنوان "Medi-Cal Rx" شناخته می شود و مزایا و خدمات داروخانه شامل داروهای نسخه دار و برخی لوازم پزشکی به همه ذینفعان Medi-Cal را ارائه می کند.

Medi-Cal مخصوص کودکان و نوجوانان نوعی مزایا برای اعضای زیر سن 21 سال می باشد تا به حفظ سلامتی آنها کمک شود. اعضا باید معاینات عمومی صحیح را برای سن خود و غربالگری های مناسب را برای شناسایی مشکلات بهداشتی و مداوای زودهنگام بیماری دریافت نمایند. آنها باید درمانی را برای مراقبت یا کمک به عوارضی که ممکن است در معاینات عمومی تشخیص داده شوند، دریافت کنند. این مزایا تحت قانون فدرال به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص بیماری و مداوای زودهنگام و دوره ای (EPSDT) نیز شناخته می شود.

Medicare: برنامه بیمه درمانی فدرال برای اشخاص به سن 65 سال به بالا، بعضی اشخاص جوان تر معلول و اشخاصی که در مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائم کلیه که به دیالیز یا پیوند کلیه نیاز دارد و گاهی ESRD خوانده می شود).

اجازه قبلی (پیش تاییدیه): فرآیندی که طی آن عضو یا ارائه کننده آنها باید از Blue Shield Promise برای برخی خدمات تأییدیه درخواست کند تا مطمئن شود که Blue Shield Promise آنها را پوشش می دهد. ارجاع، تأییدیه نیست. مجوز قبلی همان پیش تأییدیه است.

ادامه مراقبت: توانایی عضو برنامه درمانی در ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه کننده موجود خارج از شبکه برای مدت حداکثر 12 ماه، در صورتیکه ارائه کننده و Blue Shield Promise موافقت کنند.

ارائه کننده مراقبت های درمانی اصلی (PCP): ارائه کننده مجازی که یک عضو برای بیشتر مراقبت های درمانی خود دارد. PCP به عضو کمک می کند تا مراقبت مورد نیاز خود را دریافت کند.

PCP می تواند یکی از این اشخاص باشد:

- پزشک عمومی
- پزشک داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان/زایمان
- ارائه کننده مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP)
- مرکز بهداشتی که از نظر قوانین فدرال حائز شرایط است (FQHC)
- درمانگاه بهداشت روستایی (RHC)
- پرستار درمانگر
- دستیار پزشک

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت



blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

■ درمانگاه

ارائه کننده خارج از شبکه: ارائه کننده ای که در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

ارائه کنندگان مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت درمانی که توسط خدمات بهداشتی سرخپوستان (IHS) یا قبیله سرخپوستی، برنامه بهداشت قبیله ای، سازمان قبیله ای یا سازمان سرخپوستان یا سازمان سرخپوستان شهری اداره می شود، همانطور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت های درمانی سرخپوستان (U.S.C 25. بخش 1603) تعریف شده است.

ارائه کنندگان مراقبت درمانی در خانه: ارائه کنندگانی که مراقبت پرستاری تخصصی و سایر خدمات را در خانه به اعضا ارائه می کنند.

ارائه کننده خارج از شبکه: ارائه کننده ای که در شبکه Blue Shield Promise نباشد.

ارائه کننده خدمات بهداشت روانی: متخصصین مراقبت درمانی که خدمات بهداشت روانی و بهداشت رفتاری را به بیماران ارائه می کنند.

ارائه کننده شبکه (یا ارائه کننده داخل شبکه): به "ارائه کننده شبکه" مراجعه کنید.

ارائه کننده شرکت کننده (یا پزشک شرکت کننده): پزشک، بیمارستان یا متخصص مراقبت درمانی مجاز دیگر یا مرکز درمانی مجاز شامل مراکز نیمه حاد که با Blue Shield Promise قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را به اعضا در هنگامیکه عضو مراقبت دریافت می کند، عرضه کنند.

ارائه کننده واجد شرایط: یک پزشک واجد شرایط در زمینه پزشکی که برای مداوای عارضه عضو مناسب باشد.

ارجاع: هنگامیکه PCP عضو می گوید که این عضو می تواند از ارائه کننده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی خدمات مراقبتی تحت پوشش به ارجاع و تأییدیه قبلی (اجازه قبلی) نیاز دارند.

آسایشگاه/مراقبت پیش از مرگ: مراقبت برای کاهش ناراحتی فیزیکی، احساسی، اجتماعی و معنوی عضوی که بیماری لاعلاج دارد. مراقبت از بیماران رو به مرگ هنگامی موجود است که امید به زنده ماندن 6 ماه یا کمتر باشد.

برنامه درمانی: به "برنامه مراقبتی هماهنگ" مراجعه کنید.

برنامه مراقبت هماهنگ: یک برنامه درمانی Medi-Cal که از پزشکان، متخصصین، درمانگاه ها، داروخانه ها و بیمارستان های خاص برای دریافت کنندگان Medi-Cal که در آن برنامه درمانی عضویت دارند استفاده می کند. Blue Shield Promise از نوع برنامه مراقبت های هماهنگ می باشد.

بستری در بیمارستان: پذیرش در بیمارستان برای مداوا به عنوان یک بیمار بستری

بیمار تثبیت شده: بیماری که با ارائه کننده یک رابطه موجود دارد و به آن ارائه کننده در مدت زمان مشخصی که توسط برنامه درمانی تعیین شده، مراجعه کرده است.

بیمارستان شرکت کننده: بیمارستان دارای مجوزی که با Blue Shield Promise قرارداد دارد تا خدماتی را به اعضا در هنگامیکه عضو مراقبت دریافت می کند، ارائه نماید. خدمات تحت پوشش که برخی بیمارستان های شرکت کننده ممکن است به اعضای Blue Shield Promise ارائه کنند توسط سیاست های بررسی و تضمین کیفیت بهره برداری Blue Shield Promise یا قرارداد با بیمارستان محدود می شوند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



بیمارستان: محلی که عضو مراقبت بستری و سرپایی را از پزشکان و پرستاران دریافت می کند.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه ای که باید درمان شده و ممکن است منجر به مرگ شود.

بیماری لاعلاج: یک عارضه پزشکی که نمی توان مداوا کرد و اگر بیماری روال طبیعی خود را دنبال کند، به احتمال زیاد ظرف مدت 1 سال یا کمتر موجب مرگ می شود.

بیمه درمانی: پوشش بیمه که هزینه های پزشکی و جراحی را توسط بازپرداخت به بیمه شده برای هزینه های مربوط به بیماری یا مصدومیت یا پرداخت مستقیم به ارائه کننده مراقبت پرداخت می کند.

پروتز: یک وسیله مصنوعی که به بدن وصل می شود تا جایگزین بخشی از بدن شود.

پوشش داروی نسخه دار: پوشش برای داروهای تجویز شده توسط ارائه کننده.

پوشش درمانی دیگر (OHC): پوشش درمانی دیگر (OHC) به بیمه درمانی خصوصی و پرداخت کنندگان خدمات غیر از Medi-Cal اشاره می کند. خدمات ممکن است شامل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروخانه، برنامه های Medicare Advantage (بخش C)، برنامه های دارویی Medicare (بخش D) یا برنامه های تکمیلی Medicare (Medigap) شوند.

تأییدیه قبلی (اجازه قبلی): فرآیندی که طی آن عضو یا ارائه کننده خود باید از Blue Shield Promise برای برخی خدمات تأییدیه درخواست کند تا مطمئن شود که Blue Shield Promise آنها را پوشش می دهد. ارجاع، تأییدیه نیست. پیش تأییدیه همان اجازه قبلی است.

تجدید نظر (استیناف): درخواست عضو از Blue Shield Promise می باشد تا تصمیمی که در مورد پوشش برای خدمت درخواست شده گرفته شده را بررسی و تغییر دهد.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامتی عضو توسط پزشک یا پرستاری که به منظور تشخیص فوریت نیاز به مراقبت، آموزش دیده است.

تقلب: یک اقدام عمدی برای فریب دادن یا بد جلوه دادن توسط شخصی که می داند فریبکاری ممکن است منجر به برخی مزایای غیرمجاز برای خود وی یا شخص دیگری شود.

ثبت نام شده: شخصی که عضو برنامه درمانی بوده و خدمات را از طریق برنامه درمانی دریافت می کند.

جبران خسارت: هنگامی که مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می شود یا ارائه خواهد شد بابت آسیبی که شخص دیگری مسئول آن است، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه شده به عضو برای آن آسیب را جبران می کند.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا تعمیر ساختارهای غیرعادی بدن را برای تا حد امکان بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر عادی تا حد ممکن. ساختارهای غیرعادی بدن توسط عیوب مادرزادی، نابه هنجاری های رشدی، ضربه جسمی، عفونت، تومور یا بیماری ایجاد می شوند.

حاد: یک عارضه پزشکی کوتاه مدت و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

حمل و نقل پزشکی اضطراری: حمل و نقل در آمبولانس یا وسیله نقلیه اضطراری به بخش اورژانس برای دریافت مراقبت پزشکی اضطراری.

حمل و نقل پزشکی: حمل و نقلی که ارائه کننده هنگامی برای عضو تجویز می کند که از لحاظ جسمانی یا پزشکی قادر به

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رفتن به قرار ویزیت پزشکی تحت پوشش یا دریافت نسخه ها از داروخانه نباشد. هنگامی که برای رفتن به قرار ویزیت خود به وسائل حمل و نقل نیاز دارید، Blue Shield Promise کم هزینه ترین خدمات حمل و نقل را پرداخت می کند.

حمل و نقل غیرپزشکی: حمل و نقل به قرار ویزیت برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه کننده عضو تایید شده باشد و هنگامیکه داروهای نسخه دار و لوازم پزشکی را دریافت می کند.

خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که عملکردهای اصلی مراقبت درمانی اصلی را ارائه می کند. این موضوع شامل مراقبت جامع، مراقبت بیمار محور، مراقبت هماهنگ، خدمات قابل دسترسی و کیفیت و ایمنی می شود.

خدمات بهداشت روان تخصصی (SMHS): خدمات برای اعضای که نیازهای خدمات بهداشت روانی داشته و در سطح بالاتری از سطح خفیف یا متوسط از لحاظ معلولیت قرار دارند.

خدمات بهداشت روانی سرپایی: خدمات سرپایی برای اعضای که به عوارض بهداشت روانی خفیف یا ملایم مبتلا هستند، منجمله:

- ارزیابی و مداوای بهداشت روانی به صورت انفرادی و گروهی (روان درمانی)
- آزمایش روان شناسی هنگامیکه برای ارزیابی عارضه بهداشت روانی از لحاظ بالینی ایجاب نماید
- خدمات بیماران سرپایی برای منظورات نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و مکمل های بیماران سرپایی

خدمات بهداشت عمومی: خدمات بهداشتی که هدف آن کل جمعیت است. شامل آنالیز وضعیت بهداشتی، نظارت بهداشتی، اشاعه بهداشت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری عفونی، حمایت و بهسازی محیط زیست، آمادگی و واکنش به فاجعه و بهداشت محیط کار.

خدمات پزشکی: خدمات ارائه شده توسط شخصی که تحت قانون ایالتی برای طبابت یا استثنوای جواز دارد و شامل خدماتی نمی شود که پزشکان در هنگام پذیرش عضو در بیمارستان عرضه می کنند که در صورتحساب بیمارستان منظور می شوند.

خدمات پس از تثبیت وضعیت بیمار: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اضطراری که بعد از تثبیت وضعیت عضو برای ثبات بیمار ارائه می شوند. خدمات مراقبت پس از تثبیت وضعیت بیمار تحت پوشش بوده و هزینه آنها پرداخت می شود. بیمارستان های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تایید قبلی (اجازه قبلی) داشته باشند.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت آن بر عهده Blue Shield Promise است. خدمات تحت پوشش منوط به شرایط، ضوابط، محدودیت ها و استثناهای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاح قرارداد و به طوریکه در این دفترچه اطلاعاتی اعضا ذکر شده است (همچنین به عنوان تجمیع مدارک پوشش (EOC) و فرم افشای اطلاعات شناخته می شود) هستند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات برای پیشگیری یا ایجاد تأخیر در بارداری. خدمات تنظیم خانواده به اعضای ارائه می شود که در سنین بارداری هستند تا بتوانند در مورد تعداد و فاصله بین بچه دار شدن خود تصمیم گیری کنند.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت های مقاربتی (STIs)، اچ آی وی/ایدز، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت، و خشونت

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



شریک جنسی.

خدمات خارج از شبکه: خدمات وقتی که عضو در خارج از منطقه خدمات Blue Shield Promise است.

خدمات کودکان کالیفرنیا (California Children's Services, CCS): برنامه‌ای از سوی Medi-Cal که به کودکان تا سن 21 سال که عوارض خاص، بیماری‌ها و مشکلات بهداشتی مزمن دارند، خدمات ارائه می‌کند.

خدمات مامایی: مراقبت قبل از زایمان، در حین زایمان و پس از زایمان، شامل خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزاد، ارائه شده توسط پرستار مامائی مجاز (CNM) و مامای دارای جواز (LM).

خدمات محلی مخصوص بزرگسالان (CBAS): خدمات برپایه مرکز درمانی بیماران سرپایی برای مراقبت پرستاری تخصصی، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت شخصی، کارآموزی و حمایت خانوادگی/مراقبت دهنده، خدمات تغذیه، حمل و نقل و سایر خدمات برای اعضای واجد شرایط.

خدمات و لوازم درمانی برای توانبخشی و بازتوانی: خدمات و وسائلی که به عضوی کمک می‌کنند که مصدوم، معلول بوده یا عوارض مزمن دارد تا مهارت‌های روانی و فیزیکی را بدست آورده یا احیاء نمایند.

خدمات و وسائلی توانبخشی: خدمات مراقبت درمانی که به عضو کمک می‌کند مهارت‌ها و عملکرد برای زندگی روزمره را حفظ کرده، یاد گرفته یا بهبود دهد.

خدماتی که تحت پوشش نیستند: خدماتی که تحت پوشش Blue Shield Promise نمی‌باشند.

داروهای نسخه دار: دارویی که به طور قانونی به تجویز یک ارائه‌کننده مجاز نیاز دارد تا توزیع شود، برعکس داروهای بدون نسخه ("OTC") که به نسخه نیازی ندارند.

درمانگاه بهداشتی روستائی (RHC): مرکز درمانی در منطقه‌ای که ارائه‌کنندگان زیادی وجود ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در RHC دریافت کنند.

درمانگاه: مرکزی است که اعضاء می‌توانند به عنوان ارائه‌کننده مراقبت‌های درمانی اصلی (PCP) انتخاب کنند. این مرکز شامل مراکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)، درمانگاه جامعه محلی، درمانگاه بهداشتی روستائی (RHC)، ارائه‌کننده مراقبت درمانی به سرخپوستان (IHCP) یا سایر مراکز مراقبت‌های درمانی اصلی می‌شود.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق قانون فدرال در بخش CFR 42 438.14 با تعریف "سرخپوست" مطابقت دارد، که در صورتی که فرد با یکی از موارد زیر مطابقت داشته باشد، او را به عنوان "سرخپوست" تعریف می‌کند:

- عضو یک قبیله سرخپوستی به رسمیت شناخته شده فدرال است
- در یک مرکز شهری زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از موارد زیر است:
 - عضو یک قبیله، گروه یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته از سرخپوستان است، از جمله آن قبیله‌ها، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 پایان یافته‌اند و آن‌هایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته می‌شوند، یا از نوادگان درجه اول یا درجه دوم هر عضوی از این قبایل هستند
 - اسکیمو یا آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا است
 - توسط وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست شناخته می‌شود
 - طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می‌شود، به عنوان سرخپوست مشخص می‌شود
- توسط وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست شناخته می‌شود، یا
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای دریافت خدمات مراقبت درمانی مخصوص

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می‌باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



سرخپوستان، به عنوان یک سرخپوست از جمله سرخپوست کالیفرنیا، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، در نظر گرفته می شود.

سهم بیمه شده (سهم درصدی): مبلغی که عضو معمولاً در هنگام دریافت خدمات، علاوه بر مبلغ پرداخت شده توسط بیمه کننده می پردازد.

شبکه: گروهی از پزشکان، درمانگاه ها، بیمارستان ها و سایر ارائه کنندگان تحت قرارداد با Blue Shield Promise که خدمات مراقبتی ارائه می کنند.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد یکی از سرویس های تحت پوشش Medi-Cal یا Blue Shield Promise، طرح بهداشت روانی کانتی، یا یکی از ارائه کنندگان Medi-Cal. شکایت، نارضایتی نیز خوانده می شود.

ضرورت پزشکی (یا الزام پزشکی) خدمات با ضرورت پزشکی خدمات مهمی می باشد که منطقی بوده و از جان افراد محافظت می کند. این نوع مراقبت از بیماران محافظت می کند تا به طور شدید بیمار یا معلول نشوند. این مراقبت درد شدید را با تشخیص یا درمان بیماری، پریشان حالی یا مصدومیت کاهش می دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات دارای ضرورت پزشکی شامل مراقبت های مورد نیاز برای بهبودی یا کمک به بیماری یا عارضه فیزیکی یا روانی می باشد که شامل اختلالات سوء مصرف مواد می شود.

عارضه پزشکی اضطراری روانی: یک اختلال روانی که علائم آن آنقدر جدی یا شدید است که موجب خطر فوری برای عضو یا دیگران می شود یا عضو به واسطه اختلال روانی نمی تواند فوراً خوراک، پناهگاه یا لباس فراهم کند.

عارضه مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگری که نمی توان به طور کامل مداوا کرد یا در طول زمان بدتر شده یا بایستی مداوا شود تا عضو بدتر نشود.

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Blue Shield Promise عضو شده حق دارد که خدمات تحت پوشش را دریافت کند.

غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیص و مداوای بیماری

(Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT): به "Medi-Cal"

مخصوص کودکان و نوجوانان" مراجعه کنید.

فهرست ارائه کنندگان: فهرستی از ارائه کنندگان در شبکه Blue Shield Promise.

فهرست داروهای تصویب شده (Contract Drugs List, CDL): فهرست دارویی تایید شده برای Medi-Cal Rx

که ارائه کننده می تواند داروهای تحت پوشش مورد نیاز عضو را از آن سفارش دهد.

کایروپراکتر: ارائه کننده ای که ستون فقرات را با استفاده از دست هایش درمان می کند.

گزینه های مراقبت درمانی (HCO): برنامه ای که می تواند عضو را در برنامه درمانی ثبت نام کرده یا از آن لغو عضویت کند.

لغو عضویت: توقف استفاده از برنامه درمانی به خاطر اینکه عضو دیگر واجد شرایط نیست یا یک برنامه درمانی جدید تغییراتی داشته است. عضو باید فرمی را امضاء کند که قید می کند دیگر نمی خواهد از برنامه درمانی استفاده کند یا با گزینه های مراقبت درمانی (Health Care Options) تماس گرفته و از طریق تلفن لغو عضویت کند.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مامای رسمی (CNM): شخصی که به عنوان پرستار رسمی جواز گرفته و به عنوان مامای پرستاری توسط هیئت پرستاری مجاز کالیفرنیا جواز گرفته است. پرستار مامای رسمی اجازه دارد که به موارد زایمان عادی رسیدگی کند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت درمانی را مداوا می کند. برای مثال، جراح ارتوپد شکستگی استخوان ها را مداوا می کند؛ متخصص آلرژی، آلرژی ها را مداوا کرده و متخصص قلب مشکلات مربوط به قلب را مداوا می کند. در بیشتر موارد، عضو نیاز به ارجاع PCP خود برای مراجعه به یک متخصص دارد.

مداوای پژوهشی: یک داروی درمانی، محصول زیست شناسی یا وسیله ای که با موفقیت مرحله یک پژوهش بالینی که به تصویب FDA رسیده را تکمیل کرده است ولی برای استفاده عمومی توسط سازمان دارو فدرال (FDA) تصویب نشده است و در پژوهش بالینی مصوب FDA تحت پژوهش می باشد.

مداوای تجربی: داروها، وسایل، روال ها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه یا پژوهش های حیوانی قبل از آزمایش بر روی انسان باشند. خدمات تجربی تحت پژوهش بالینی قرار نمی گیرند.

مدیر پرونده: پرستاران مجاز یا مددکاران اجتماعی که می توانند به عضو کمک کنند با مشکلات عمده بهداشتی آشنا شده و ترتیب مراقبت را با ارائه کنندگان عضو بدهند.

مراقبت اضطراری: معاینه ای که توسط پزشک یا پرسنلی که با رعایت موازین قانونی تحت سرپرستی پزشک هستند انجام می شود تا مشخص شود که آیا یک وضعیت پزشکی اضطراری وجود دارد. خدماتی که از لحاظ پزشکی لازمند بدان جهت مورد نیاز هستند که شما را در چارچوب امکانات تسهیلات از لحاظ بالینی باثبات کنند.

مراقبت بستری: هنگامی که عضو باید شب را در بیمارستان یا محل دیگری برای مراقبت پزشکی مورد نیاز سپری کند.

مراقبت پرستاری تخصصی: خدمات تحت پوشش ارائه شده توسط پرستاران مجاز، تکنسین ها یا درمانگرها در طول اقامت در مرکز پرستاری تخصصی یا در منزل عضو.

مراقبت پیگیری درمان: مراقبت منظم توسط پزشک برای کنترل بهبودی عضو بعد از بستری شدن در بیمارستان یا در طول دوره درمان.

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی های فیزیکی، احساسی، اجتماعی و معنوی عضوی که بیماری جدی دارد. لزومی ندارد که امید به زنده ماندن عضو برای دریافت مراقبت تسکینی 6 ماه یا کمتر باشد.

مراقبت درمانی در خانه: مراقبت پرستاری تخصصی و سایر خدمات ارائه شده در خانه.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام شده در بیمارستان بدون پذیرش به صورت بستری.

مراقبت سرپایی: هنگامی که لازم نیست عضو شب را در بیمارستان یا محل دیگری برای مراقبت پزشکی مورد نیاز سپری کند.

مراقبت طولانی مدت: مراقبت در یک مرکز برای مدتی طولانی تر از ماه پذیرش به علاوه 1 ماه.

مراقبت عادی: خدمات دارای ضرورت پزشکی و مراقبت های پیشگیرانه، معاینات Well-child یا مراقبت های درمانی از قبیل مراقبت دوره ای پیگیری درمان. هدف از مراقبت عادی پیشگیری از مشکلات بهداشتی می باشد.

مراقبت های درمانی اصلی: به "مراقبت های معمول" مراجعه کنید.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



مراقبت های فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه شده برای مداوای بیماری، مصدومیت یا عارضه غیراضطراری که به مراقبت پزشکی نیاز دارد. در صورتی که ارائه کنندگان درون شبکه موقتاً موجود یا در دسترس نباشند، اعضا می توانند مراقبت های فوری را از ارائه کننده خارج از شبکه دریافت کنند.

مراکز زایمان مستقل (Freestanding Birth Center, FBC): مراکز بهداشتی که در آنها زایمان در خارج از محل مسکونی عضو باردار انجام می شود و تحت جواز بوده یا به صورت دیگری توسط دولت ایالتی ثبت شده است یا خدمات پیش از زایمان و زایمان و مراقبت پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در برنامه درمانی منظور شده را ارائه می نمایند. این مراکز بیمارستان نیستند.

مرکز پرستاری تخصصی: محلی برای ارائه مراقبت پرستاری 24 ساعته که تنها متخصصین بهداشتی کارآموزی دیده می توانند ارائه کنند.

مرکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): مرکز درمانی در منطقه ای که ارائه کنندگان زیادی وجود ندارد. یک عضو می تواند مراقبت اولیه و پیشگیرانه را در FQHC دریافت کند.

مرکز مراقبت های درمانی تحت حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای اعضای که از نظر پزشکی آسیب پذیر هستند و به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه داخل وریدی با لوله، و مراقبت های پیچیده مدیریت جراحی ارائه می دهد.

مرکز مراقبت های میانی یا خانگی: مراقبتی که در یک مرکز مراقبت بلندمدت یا در یک خانه ارائه می شود و خدمات اسکان 24 ساعته ارائه می دهد. انواع مراکز یا خانه های مراقبت های میانی شامل مرکز مراقبت های میانی/برای افراد ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت های میانی/برای افراد ناتوان رشدی-باز توانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت های میانی/بری افراد ناتوان رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

مزایا: خدمات مراقبت درمانی و داروهای تحت پوشش این برنامه درمانی.

منطقه شامل خدماتی: منطقه جغرافیایی که Blue Shield Promise در آن خدمات ارائه می کند. شامل کانتی لس آنجلس می شود.

نارضایتی: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد یکی از سرویس های تحت پوشش Medi-Cal یا Blue Shield Promise، طرح بهداشت روانی کانتی، یا یکی از ارائه کنندگان Medi-Cal. یک نمونه از نارضایتی شکایتی است که به Blue Shield Promise در مورد یک ارائه دهنده شبکه تسلیم می شود.

هزینه در مقابل خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی اوقات Blue Shield Promise خدمات را پوشش نمی دهد، اما عضو هنوز می تواند آنها را از طریق FFS Medi-Cal دریافت کند، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

هماهنگ سازی مزایا (Coordination of Benefits, COB): روال تشخیص اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal، بیمه تجاری و غیره) مسئولیت های مداوای اصلی و پرداخت را برای اعضای دارد که بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی دارند.

وسایل با دوام پزشکی (DME): وسایل پزشکی که ضرورت پزشکی داشته و توسط پزشک عضو یا ارائه کننده دیگری سفارش داده می شوند و عضو در خانه، جامعه محلی یا مرکزی استفاده می کند که به عنوان خانه استفاده می شود.

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری

Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد.

این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت

blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.



وسيله ارتوتیک: وسیله ای که به صورت ساپورت یا بریس به خارج بدن سوار شده تا یک بخش بدن که به صورت حاد مصدوم یا بیمار شده را تصحیح کند و برای بهبود پزشکی عضو ضرورت پزشکی دارد.

وضع حمل فعال: دوره زمانی که یک عضو باردار در سه مرحله وضع حمل قرار دارد و نمی توان به طور ایمن قبل از وضع حمل به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است سلامتی یا ایمنی عضو یا کودک متولد نشده را در معرض خطر قرار دهد.

وضعیت پزشکی اضطراری: یک عارضه پزشکی یا روانی با علائم شدید از قبیل وضع حمل فعال (به تعریف فوق مراجعه کنید) یا درد شدید که یک شخص غیر متخصص با دانش متوسط در مورد موضوعات بهداشتی و دارویی می تواند به طور منطقی انتظار داشته باشد که عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری ممکن است:

- سلامتی عضو یا نوزاد متولد نشده وی را در معرض خطر جدی قرار دهد
- موجب آسیب به عملکرد بدن شود
- موجب شود که بخشی از بدن یا اندام به طور صحیح کار نکند
- منجر به مرگ شود

با خدمات مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-605-2556 تماس بگیرید. ساعات کاری Blue Shield Promise دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8 صبح تا 6 بعدازظهر می باشد. این تماس رایگان است. یا با خط تلفنی رله کالیفرنیا به شماره 711 تماس بگیرید. از وبسایت blueshieldca.com/promise/medi-cal بازدید کنید.

