



Blue Cross Community
Health PlansSM



HealthChoice
Illinois
Illinois Department of
Healthcare and Family Services



Blue KitSM

Vaš Priručnik za članove i Potvrda o pokriću osiguranjem na jednom mjestu.

Na snazi: januar 2025.

Planove zdravstvenog osiguranja Blue Cross Community Health Plans pruža kompanija Blue Cross and Blue Shield of Illinois, koja je dio kompanije Health Care Service Corporation, kompanija u vlasništvu članova Mutual Legal Reserve (HCSC), nezavisni nositelj licence udruženja Blue Cross and Blue Shield Association.

IL_BCCHP_WlcmKit25BOS

255055.0625

Dobrodošli u BlueSM



Dobrodošli u porodicu zdravstvenih planova Blue Cross Community Health Plans!

Drago nam je što ste uz BCCHPSM za svoj Medicaid zdravstveni plan. Vaš Medicaid plan nudi pogodnosti za medicinske usluge, lijekove na recept, oftalmološke i stomatološke usluge – sve bez participacije. Ova Blue Kit brošura pomoći će vam da vam objasni kako koristiti svoje nove pogodnosti zdravstvene zaštite.

Koristite ovu listu da biste počeli koristiti svoj BCCHP plan zdravstvenog osiguranja:

- ❑ **Saznajte šta pokriva BCCHP.** Držite ovu Blue Kit brošuru pri ruci. Takođe možete posjetiti www.bcchpil.com da biste saznali više o svojim pogodnostima.
- ❑ **Dovršite svoj godišnji skrining zdravstvenog rizika (Health Risk Screening, HRS).** BCCHP će vas uskoro nazvati ili vam poslati poruku kako biste dovršili svoj HRS upitnik. HRS će nam pomoći da vidimo vaše zdravstvene navike, sve zdravstvene rizike i da li vam je potreban koordinator njege. HRS možete popuniti i na portalu Blue Access for MembersSM. Prijavite se na BAMSM na <https://mybam.bcbsil.com>. Idite na dio Wellness (Dobrobit) pod My Health (Moje zdravlje) kako biste dovršili skrining. Nazovite Službu za članove ako ste propustili naš poziv ili poruku i želite da popunite svoj HRS.
- ❑ **Uvijek nosite svoju ID karticu sa sobom i pokažite je svaki put kada vam zatrebaju usluge.** Na vašoj ID kartici je naveden vaš ljekar primarne zdravstvene zaštite (PCP). Ako želite promijeniti svog ljekara primarne zdravstvene zaštite, pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837** ili koristite svoj BAM nalog.
- ❑ **Prijavite se na portal Blue Access for Members (pristup za članove) kako biste odmah pregledali svoje zdravstvene resurse.** BAM je sigurni portal za članove BCCHP-a. Svom nalogu možete pristupiti na <https://mybam.bcbsil.com> ili putem BCBSIL aplikacije.
- ❑ **Nazovite da zakažete početni zdravstveni pregled kod svog PCP-a roku od 30 dana od pridruživanja.** Tokom prvog pregleda, PCP će saznati više o vašim zdravstvenim potrebama. Da biste pronašli pružatelja usluga u vašoj blizini, koristite aplikaciju **Provider Finder**[®]. Posjetite www.bcchpil.com ili koristite aplikaciju BCBSIL.

Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Mi smo tu da pomognemo!



Služba za članove

1-877-860-2837

Nazovite da biste pitali o svom BCCHP zdravstvenom planu

Dežurna telefonska linija za medicinske sestre (24/7 NurseLine):

1-888-343-2697



Razgovarajte s privatnom medicinskom sestrom o svom zdravlju koja radi 24 sata dnevno, 7 dana sedmično

Često postavljana pitanja (FAQ)

Molimo pogledajte sadržaj za više informacija o ovim temama.

Da li plaćam participaciju?

Ne. Nikada nećete imati participaciju ili odbitke za odobrene usluge.

Imam li stomatološke i/ili usluge pregleda vida?

Da! Sa osiguranjem BCCHP dobijate stomatološko i očno osiguranje. Pogledajte odjeljeke za stomatološko i očno osiguranje da biste saznali više.

Gdje mogu pristupiti listi BCCHP pružatelja usluga u mreži?

Pružatelje usluga i bolnice u vašoj blizini možete pronaći pomoću aplikacije **Provider Finder**. Posjetite www.bcchpil.com ili koristite **aplikaciju BCBSIL**. Ako vam je potrebna pomoć u pronalaženju ljekara, nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837**. Takođe možete pristupiti kompletnoj listi pružatelja usluga koristeći Imenik pružatelja usluga. Imenik pružatelja usluga možete pronaći na www.bcchpil.com.

Svog PCP-a možete promijeniti u bilo kom trenutku pozivom Službe za članove na **1-877-860-2837** ili korišćenjem svog BAM naloga. Takođe se možete prijaviti na BAM nalog na www.bcchpil.com. Najbolje je zadržati istog PCP-a kako bi mogao upoznati vaše zdravstvene potrebe.

Kako mogu znati koji su lijekovi pokriveni planom?

Da biste saznali da li je lijek pokriven, posjetite našu web stranicu www.bcchpil.com ili nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837**. BCCHP koristi Listu preferiranih lijekova (Preferred Drug List, PDL). To je kako bi vama i vašem ljekaru pomoglo da odaberete koje će vam lijekove dati. Možete zatražiti da vam se besplatno pošalje štampana kopija Liste preferiranih lijekova (PDL) poštom pozivom Službe za članove.

Što trebam učiniti da dobijem hitnu pomoć?

Idite u najbližu službu hitne pomoći ili nazovite **911**. Nazovite vozilo hitne pomoći ako nema usluge **911** u vašem području. Ne trebate prethodno odobrenje za usluge hitne pomoći. BCCHP plaća za usluge hitne pomoći u SAD-u.

Koga da pozovem kada mi je potrebna njega?

Počnite pozivom ordinaciji vašeg ljekara primarne zdravstvene zaštite (PCP). Možete nazvati i dežurnu liniju za medicinske sestre **24/7 Nurseline** na **1-888-343-2697**.

Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Kako da saznam više o svom osiguranju?

Idite na: www.bcchpil.com

Nalog za Blue Access for Members: Prijavite se na <https://mybam.bcbsil.com> ili putem aplikacije **BCBSIL**. Preuzmite aplikaciju **BCBSILAPP** slanjem SMS poruke na broj **33633**.

Služba za članove: **1-877-860-2837** – Agent uživo dostupan je od 8:00 do 17:00 sati po CST vremenu, od ponedjeljka do petka. Samostalno usluživanje ili govorna pošta mogu se koristiti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, uključujući vikende i praznike.

Kako da pristupim svojoj članskoj ID kartici?

Prijavite se na svoj BAM nalog na računaru ili putem BCBSIL aplikacije. Tamo možete pristupiti privremenoj ID kartici ili naručiti novu. Takođe možete pozvati Službu za članove da vam pošalje novu ID karticu. Provjerite da BCCHP ima vašu trenutnu adresu.

Mogu li dobiti prijevoz do zakazanih pregleda i nazad?

BCCHP koristi ModivCare za prijevoz do zdravstvenih pregleda i medicinskih putovanja. Za zakazivanje prijevoza nazovite ModivCare najmanje 3 dana unaprijed. Vožnju možete zakazati i putem nove ModivCare aplikacije na svom pametnom telefonu ili posjetite njihovu web stranicu www.modivcare.com.

Da li sam pokriven/a osiguranjem BCCHP izvan države Illinois?

BCCHP pokriva članove koji žive u saveznoj državi Illinois. BCCHP ne pokriva nikakve usluge izvan Sjedinjenih Američkih Država. Za usluge izvan države Illinois bit će potrebno prethodno odobrenje. Ako prethodno odobrenje nije dato, možda ćete morati platiti za usluge. Ako vam je potrebna njega dok putujete izvan države Illinois, nazovite Službu za članove.

Ako vam je potrebna hitna pomoć, idite u najbližu bolnicu. Hitna pomoć je pokrivena u Sjedinjenim Američkim Državama. Nije vam potrebno prethodno odobrenje za usluge hitne pomoći unutar SAD-a.

Mogu li dobiti pomoć od koordinatora njege?

Da. Koordinator njege je „trener“ za zdravstvenu negu. Oni vam mogu pomoći da ostvarite svoje zdravstvene ciljeve.

Popunjavanje vašeg upitnika Skrining zdravstvenih rizika (HRS) pomaže nam da odlučimo hoće li vam trebati koordinator njege. Koordinator njege možete zatražiti u bilo kojem trenutku pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**.

Sadržaj

Priručnik za članove

Važni telefonski brojevi.....	9	Usluge koje pokriva Regulisana dugoročna podrška i usluge	21
Služba za članove	10	Ograničene pokrivene usluge.....	21
Blue Access for Members.....	10	Nepokrivene usluge	21
Članska identifikacijska (ID) kartica ..	11	Stomatološke usluge.....	22
Podobnost	11	Usluge pregleda vida	23
Obnova Medicaid pogodnosti (Ponovno određivanje podobnosti)...	12	Apotekarske usluge.....	23
Otvoreni upis.....	13	Usluge prijevoza koji nisu hitni.....	25
Mreža pružatelja usluga	13	ModivCare aplikacija.....	26
Pružatelj primarne zdravstvene zaštite (PCP)	14	Dodatne pogodnosti	26
Kako promijeniti PCP-a	14	Usluge bihevioralnog zdravlja (BH) ..	28
Pružatelj zdravstvene zaštite za žene (WHCP)	14	Podjela troškova.....	29
Planiranje porodice	15	Koordinacija njege	30
Specijalistička njega	15	Programi zdravstvenog obrazovanja	32
Zakazivanje termina.....	15	Program ombudsmana	35
Urgentna njega	16	Program ograničenja primatelja	35
Hitna pomoć	16	Uputstvo za buduću zdravstvenu njegu	36
Usluge nakon stabilizacije.....	16	Pritužbe i žalbe	36
Novi medicinski tretmani	17	Prava i odgovornosti.....	44
Prethodno odobrenje	17	Prijevara, zlostavljanje i zanemarivanje	45
Pokrivene usluge.....	18	Definicije	46
Pokrivene medicinske usluge	19	Politika privatnosti	47
Pokrivene usluge u kući i zajednici (samo za vaninstitucijske članove).....	20	Odricanje odgovornosti	48

Sadržaj

Potvrda o pokriću osiguranjem

Radni list s opisom pokrića	50
Pokrivene usluge.....	50
Pokrivene usluge u kući i zajednici (Home and Community-Based Services) (samo zvaninstitucijske članove)	56
Ograničene pokrivene usluge	57
Nepokrivene usluge	58
Prethodno odobrenje	58
Kontinuitet liječenja	59
Urgentna njega	59
Hitna pomoć	59
Odabir pružatelja primarne zdravstvene zaštite (PCP)	59
Pristup specijalističkoj njezi.....	60
Ostali resursi	60

Priručnik za članove



Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Važni telefonski brojevi

24/7 Nurseline linija za pomoć 24 sata dnevno

1-888-343-2697, TTY/TDD: **711**

Služba za članove

1-877-860-2837, TTY/TDD: **711**

Dostupni smo 24 sata dnevno, sedam dana u sedmici. Poziv je besplatan.

Agenti uživo možete kontaktirati od 8:00 do 17:00 sati po centralnom vremenu, od ponedjeljka do petka.

Samostalno usluživanje ili govorna pošta mogu se koristiti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, uključujući vikende i praznike.

Web stranica

www.bcchpil.com

Medicinski prijevoz koji nije hitan (NEMT)

1-877-831-3148, TTY/TDD: **1-866-288-3133**

Usluge bihevioralnog zdravlja

1-877-860-2837, TTY/TDD: **711**

Linija za krizne situacije bihevioralnog zdravlja

1-800-345-9049, TTY/TDD: **711**

Pritužbe i žalbe

1-877-860-2837, TTY/TDD: **711**

Prijevara i zloupotreba

1-800-543-0867, TTY/TDD: **711**

Koordinacija njege

1-855-334-4780, TTY/TDD: **711**

Služba za zaštitu odraslih

1-866-800-1409 TTY: **1-888-206-1327**

Dežurna linija za staračke domove

1-800-252-4343, TTY: **1-800-547-0466**

DentaQuest

1-877-860-2837, TTY/TDD: **711**

Heritage Vision planovi

1-877-860-2837, TTY/TDD: **711**

Special Beginnings

1-888-421-7781, TTY/TDD: **711**

Odjel za javno zdravlje države Illinois

1-217-782-4977

Hitna pomoć

911

U hitnim slučajevima nazovite **911** ili idite u najbližu hitnu službu.

Hitna pomoć je pokrivena u Sjedinjenim Američkim Državama.

Služba za članove

Naša Služba za članove spremna je da vam pomogne da izvučete maksimum iz svog zdravstvenog plana. Možete nazvati Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Dostupni smo 24 sata dnevno, sedam (7) dana u sedmici. Agenti uživo možete kontaktirati od 8:00 do 17:00 sati po centralnom vremenu, od ponedjeljka do petka. Samostalno usluživanje ili govorna pošta mogu se koristiti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, uključujući vikende i praznike. Naše osoblje je obučeno da vam pomogne da razumijete sve o vašem zdravstvenom planu. Možemo vam dati pojedinosti o vašim zdravstvenim, stomatološkim i oftalmološkim pogodnostima.

Takođe možemo odgovoriti na pitanja koja imate o sljedećim stvarima:

- Dobijanje lijekova/recepata
- Potreba za prijevozom do ljekarskog pregleda ili apoteke
- Koje su pokrivene/nepokrivenne usluge
- Obnavljanje Medicaid pogodnosti
- Odabir/promjena vašeg ljekara primarne zdravstvene zaštite (PCP)
- Podnošenje žalbe ili pritužbe
- Potreba za pomoći na drugim jezicima
- Vaša prava i obaveze

Pristup njezi preko telefona

Možete kontaktirati svog PCP-a 24 sata dnevno na broj telefona naveden na vašoj članskoj ID kartici. Nakon redovnog radnog vremena, telefonska sekretarica će vam dati uputstva o tome kako da dobijete njegu van radnog vremena. Ako imate medicinsko pitanje i ne možete kontaktirati svog PCP-a, možete nazvati **24/7 Nurseline** na **1-888-343-2697**. U hitnom slučaju, nazovite **911** ili idite u najbližu službu hitne pomoći (ER).

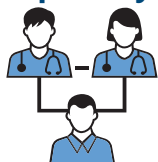
Blue Access for Members

Pristupite svojoj zdravstvenoj zaštiti 24/7 gdje god se nalazili

Lakše je nego ikad ostati povezan putem sigurnog online portala – Blue Access for Members. Na portalu BAM možete upravljati svojim zdravstvenim osiguranjem i pronaći informacije o svojim uslugama. A sada možete pristupiti svom ličnom BAM nalogu putem pametnog telefona. Jednostavno koristite BCBSIL aplikaciju!

Ako se već niste prijavili za BAM nalog, možete pristupiti online ili putem naše mobilne aplikacije:

<https://mybam.bcbsil.com>



Prijavite se na svom računaru ili tabletu preko naše web stranice.
Nalazi se u gornjem desnom uglu!

BCBSIL App



Preuzmite mobilnu aplikaciju. Koristite trgovinu aplikacija na svom telefonu pretraživanjem BCBSIL ili slanjem SMS poruke* **BCBSILAPP** na broj **33633**

Samo dio onoga što BAM nudi:

- Popunite skrining zdravstvenog rizika (HRS)
- Zatražite, odštampajte ili naručite ID karticu
- Pronađite ljekare, specijaliste i bolnice pomoću aplikacije Provider Finder
- Promijenite svog PCP-a
- Pogledajte svoje prethodno odobrenje i informacije o potraživanjima

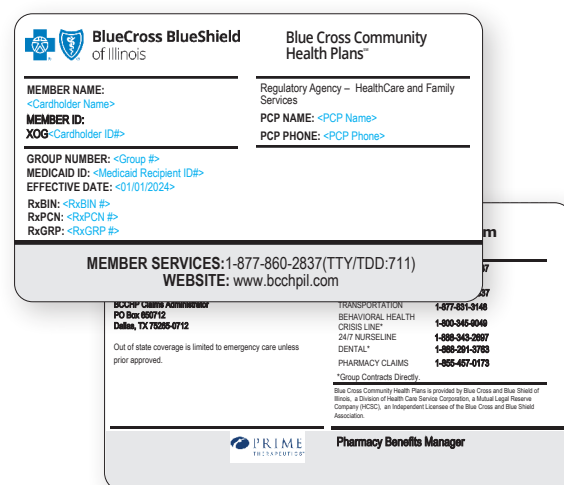
*Poruka i prijenos podataka će vam možda biti naplaćeni.

Članska identifikacijska (ID) kartica

Dobit ćete člansku ID karticu. Uvijek biste trebali nositi svoju karticu sa sobom. Na njoj se nalaze važni telefonski brojevi. Morat ćete je pokazati kada primete usluge. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** ako niste primili svoju člansku ID karticu ili ako ste je izgubili. Automatski ćemo vam poslati novu karticu ako se vaš PCP promijeni.

Informacije na vašoj članskoj ID kartici

- Ime i prezime
- Naziv plana
- Državni Medicaid ID broj
- Broj članske ID
- Grupa broj
- Datum stupanja na snagu upisa
- Državni regulator
- Broj službe za članove
- PCP (ime, broj telefona)
- Broj telefona za 24/7 Nurseline
- Broj linije za krizne situacije bihevioralnog zdravlja
- Broj stomatologa
- Broj prijevoza
- RxBIN, RxPCN, RxGRP (informacije za pružatelje usluga prilikom naplate)
- Naziv i adresa MCO-a



Podobnost

Podobnost za Medicaid

Možete se pridružiti Medicaid-u u državi Illinois ako vas opisuje **JEDNO** od sljedećeg. Tada ispunjavate uslove za zdravstveno osiguranje preko BCCHP-a.

- Vi ste porodica ili dijete i ispunjavate uslove za Medicaid prema Poglavlju XIX ili Poglavlju XXI (Program zdravstvenog osiguranja djece)
- Vi ste odrasla osoba koja ispunjava uslove za Medicaid kako je definisano Zakonom o pristupačnoj zdravstvenoj zaštiti (Affordable Care Act, ACA). To znači da je vaš mjesečni prihod manji od 138% savezne granice siromaštva
- Mlađi ste od 21 godine i ispunjavate uslove za Medicaid putem jednog od sljedećeg:
 - Dopunska socijalna pomoć (SSI)
 - Odjel za specijalizovanu njegu djece (DSCC)
 - Invalid ste i imate 19 ili više godina
- Imate pravo na Medicaid i:
 - Imate 65 ili više godina, ali nemate Medicare; ili
 - Imate najmanje 19 godina i imate invaliditet

Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Da biste započeli online upis, posjetite Službu za upis klijenata države Illinois. Web stranica je www.enrollhfs.illinois.gov. Tamo možete odabrati zdravstveni plan i odabrati svog ljekara primarne zdravstvene zaštite (PCP). Kada dođe vrijeme za odabir plana, Služba za upis klijenata države Illinois će vam poslati detaljnije informacije.

Obnova Medicaid pogodnosti (Ponovno određivanje podobnosti)

Nemojte rizikovati gubitak Medicaid pogodnosti – Završite ponovno određivanje podobnosti na vrijeme!

Svake godine dovršavate postupak obnove kako biste zadržali svoje pogodnosti. Obnova se ponekad naziva ponovno određivanje podobnosti ili Rede. Rede je pregled vaše podobnosti za Medicaid, All Kids, SNAP ili novčanu pomoć. Država mora odlučiti ispunjavate li i dalje pravila kako biste nastavili primati pogodnosti. Morate obnoviti svoje Medicaid pokriće barem jednom godišnje. Ako primete SNAP pogodnosti, to ćete učiniti dva puta godišnje.

Evo kako:

1. Kliknite na *Manage My Case* (Upravljaј mojim slučajem) na abe.illinois.gov

- Kreirajte ili se prijavite na svoj nalog na abe.illinois.gov da biste upravljali svojim pogodnostima. *Online je najbolji način za povezivanje.*

2. Potvrdite svoju adresu

- Ako koristite Medicaid, morate ažurirati svoju adresu. Kliknite na *Manage My Case* (Upravljaј mojim slučajem) i potvrdite svoju adresu pod *Contact Us* (Kontaktirajte nas). Ili nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

3. Pronađite svoj datum isteka roka (takođe se naziva datum ponovnog određivanja podobnosti)

- Da biste pronašli svoj datum isteka roka (datum ponovnog određivanja podobnosti), provjerite karticu *Benefit Details* (Detalji o pogodnostima) na abe.illinois.gov
- Želite li podsjetnike kada je vrijeme za obnovu? Prijavite se za tekstualna i e-mail obavještenja na kartici *Account Management* (Upravljanje nalogom) pod *Manage your communications preferences* (Upravljanje postavkama komunikacije).

4. Gledajte svoju poštu

- Ministarstvo zdravstva i porodičnih usluga (Department of Healthcare and Family Services, HFS) poslat će vam obavještenje mjesec dana prije vašeg isteka roka. Obavijestit će vas da li trebate ispuniti obrazac za obnovu pogodnosti. Obavještenje sadrži korake o tome kako dovršiti ponovno određivanje podobnosti.

5. Popunite ponovno određivanje podobnosti

- Nemojte rizikovati da izgubite Medicaid. Imate više načina na koje možete podnijeti zahtjev za obnovu.

Predajte ponovno određivanje podobnosti za Medicaid na sljedeći način:

- **Pošaljite preko interneta.** Kliknite na *Manage My Case* (Upravljaј mojim slučajem) na abe.illinois.gov
- **Pošaljite poštom ili faksom** ispunjeni obrazac i sve tražene provjere
- **Telefonom** nazovite broj **1-800-843-6154**
- **Donesite lično.** Da biste pronašli lokaciju, koristite IDHS lokator ureda na www.dhs.state.il.us

Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Čuvajte se prijevara. Država Illinois vam nikada neće tražiti novac za obnovu ili prijavu za Medicaid. Prijavite prijevare na telefonsku liniju za prijavu prijevara u okviru programa Medicaid na broj **1-844-453-7283 (1-844-ILFRAUD)**.

Otvoreni upis

Jednom godišnje možete promijeniti zdravstvene planove tokom određenog razdoblja koje se naziva „Otvoreni upis“. Služba za upis klijenata poslat će vam pismo o otvorenom upisu otprilike 60 dana prije datuma vaše godišnjice. Datum vaše godišnjice je godinu dana od datuma početka vašeg zdravstvenog plana. Imat ćete 60 dana tokom otvorenog upisa da promijenite jedan plan pozivom CES-u na broj **1-877-912-8880**. Nakon isteka 60 dana, bez obzira na to jeste li promijenili plan ili ne, bit ćete zaključani 12 mjeseci. Ako imate pitanja u vezi s vašim upisom ili odjavom kod BCCHP-a, obratite se Službi za upis klijenata na broj **1-877-912-8880**.

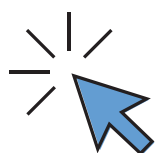
Mreža pružatelja usluga

BCCHP sarađuje s ljekarima, specijalistima i bolnicama kako bi pružio medicinske usluge. Trebali biste koristiti usluge pružatelja usluga u mreži. Ako se odlučite da idete kod ljekara koji nije u mreži, morat ćete platiti za te usluge. Osim u hitnim slučajevima, plan ne pokriva usluge izvan mreže. Pitajte pružatelja usluga da li je u mreži BCCHP prije nego što vam pruži njegu.

Možda ćete morati dobiti odobrenje za neke usluge prije nego što se liječite. To se naziva „prethodno odobrenje“. BCCHP možda neće pokriti uslugu ako ne dobijete odobrenje. Možda ćete morati platiti ako primete njegu izvan područja pružanja usluge. Osim ako se radi o hitnom slučaju ili ako imate prethodno odobrenje.

Kako pronaći pružatelja usluga, uključujući i vašeg pružatelja primarne zdravstvene zaštite:

Provider Finder
(Pretraživač pružatelja usluga)



www.bcchpil.com

Pretražite online
24/7 ili koristite
BCBSIL aplikaciju

Imenici pružatelja usluga



www.bcchpil.com

Pogledajte
ili preuzmite
PDF datoteku
pružatelja usluga

Služba za članove



1-877-860-2837

Poziv je
besplatan

Sarađujemo s drugim kompanijama kako bismo vam pružili usluge:

- **Zubno osiguranje** je dostupno preko DentaQuest®
- **Očno osiguranje** je dostupno preko Heritage Vision Plans Inc., koga omogućava VSP
- **Farmaceutsko osiguranje** je dostupno preko Prime Therapeutics®

Pružatelj primarne zdravstvene zaštite (PCP)

Vaš pružatelj primarne zdravstvene zaštite je vaš izabrani ljekar koji će vam pružiti većinu vaše njege. Može vas uputiti i drugim pružateljima usluga ako vam je potrebna posebna njega. Preko BCCHP-a možete odabrati svog PCP-a. Možete imati jednog PCP-a za cijelu porodicu ili možete odabrati druge PCP ljekare za svakog člana porodice.

Uvijek možete odabrati sljedeće vrste pružatelja usluga koji će djelovati kao vaš PCP:

- Pedijatar
- Porodični ljekar ili ljekar opšte prakse
- Akušer/ginekolog (OB/GYN)
- Internista (Interna medicina)
- Specijalizirana medicinska sestra (NP) ili ljekarski asistent (PA) ili napredna medicinska sestra (APN)
- Klinika kao što su Federalno kvalificirani zdravstveni centri (FQHC) ili Ruralne zdravstvene klinike (RHC) mogu biti PCP-ovi.

Ako ste pripadnik američkog Indijanskog/aljaškog starosjedioca, imate pravo na usluge od pružatelja usluga indijanskog plemena, plemenske organizacije ili urbane indijanske organizacije unutar i izvan države Illinois.

Ako vam je potrebna pomoć u pronalaženju ili promjeni vašeg PCP-a, obratite se Službi za članove na broj **1-877-860-2837**. Dostupni smo 24 sata dnevno, sedam (7) dana u sedmici. Poziv je besplatan. Možete koristiti i aplikaciju Provider Finder na www.bcchpil.com.

Kako promijeniti PCP-a

Svog PCP-a možete promijeniti u bilo kom trenutku. Kontaktirajte Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Poziv je besplatan. Takođe možete koristiti i portal Blue Access for Members. Da biste se prijavili na svoj BAM nalog, idite na <https://mybam.bcbsil.com>. Osim ako promjena nije zaista potrebna, najbolje je zadržati istog PCP-a. To je kako bi vaš ljekar opće prakse mogao saznati vaše zdravstvene potrebe i historiju. Ako promijenite svog PCP-a, pošaljite svoju medicinsku dokumentaciju novom ljekaru.

Pružatelj zdravstvene zaštite za žene (WHCP)

Kao žena sa BCCHP pokrićem, imate pravo da odaberete pružatelja zdravstvene zaštite za žene (WHCP). WHCP je ljekar s licencom za rad u medicini specijaliziranoj za akušerstvo, ginekologiju ili porodičnu medicinu.

Planiranje porodice

BCCHP ima mrežu pružatelja usluga planiranja porodice gdje možete dobiti usluge planiranja porodice. Međutim, možete odabrati da dobijete usluge i potrepštine za planiranje porodice od bilo kojeg pružatelja usluga izvan mreže bez uputnice i to će biti pokriveno.

Pokrivenne usluge planiranja porodice uključuju:

- Medicinske posjete radi kontracepcije
- Planiranje braka/porodice, edukacija, savjetovanje
- Testove trudnoće
- Laboratorijske testove
- Testove na polno prenosive infekcije (SPI)
- Sterilizaciju

Neke usluge nisu pokrivenne:

- Hirurgija za poništavanje sterilizacije
- Liječenje neplodnosti, uključujući vještačku oplodnju ili in vitro oplodnju

Specijalistička njega

Specijalista je ljekar koji se brine o vama zbog određenog zdravstvenog stanja. Primjer specijaliste je kardiologija (zdravlje srca) ili ortopedija (kosti i zglobovi). Ako vaš PCP smatra da vam je potreban specijalista, sarađivat će s vama u odabiru specijaliste. Vaš PCP će vam organizirati specijalističku njegu. Kao član, možete posjetiti specijalistu u mreži bez uputnice.

Zakazivanje termina

Veoma je važno da se pridržavate svih zakazanih termina za posjete ljekaru, laboratorijske pretrage ili rendgenske snimke. Molimo vas da nazovete svog PCP-a najmanje jedan dan unaprijed ako ne možete doći na termin. Ako vam je potrebna pomoć pri zakazivanju termina, obratite se Službi za članove na broj **1-877-860-2837**.

Kada idete na pregled kod ljekara:

- Ponesite svoju člansku ID karticu
- Dođite na vrijeme na termin
- Odmah nazovite ordinaciju ako ćete kasniti ili trebate otkazati termin

Ako kasnite, vaš PCP vas možda neće moći pregledati.

Telemedicina

BCCHP je olakšao kontakt s vašim pružateljem usluga nudeći opcije telemedicine. Možete dobiti potrebnu njegu, čak i virtuelno. Za više informacija, pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837**. Pružatelje usluga možete pronaći i na www.bcchpil.com pod karticom Virtual Care (Virtuelna njega). Ili pitajte svog ljekara da li nude usluge telemedicine. Svaki ljekar, ako nudi, ima različite načine pružanja usluga telemedicine. Ako vam je potrebna pomoć pri zakazivanju termina, nazovite Službu za članove na broj **1-877-860-2837**.

Urgentna njega

Urgentna njega je problem koji zahtijeva trenutnu pomoć, ali nije opasan po život.

Neki primjeri urgentne njege su:

- Manje posjekotine i ogrebotine
- Groznica
- Prehlade
- Bol u uhu

Za urgentnu njegu pozovite svog ljekara ili možete pozvati Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Uvijek možete nazvati i dežurnu liniju za medicinske sestre **24/7 Nurseline** na **1-888-343-2697**.

Hitna pomoć

Hitno medicinsko stanje je vrlo ozbiljno. Može čak biti i opasno po život. Možete imati jake bolove, povrede ili bolest. U hitnom slučaju, nazovite **9-1-1** ili idite u najbližu službu hitne pomoći. Hitna pomoć je pokrivena u svim Sjedinjenim Američkim Državama. Prethodno odobrenje nije potrebno, ali nazovite svog PCP-a i Službu za članove u roku od 24 sata. Oni mogu osigurati da dobijete svu potrebnu naknadnu njegu. Nije potrebna uputnica.

Neki primjeri hitnih slučajeva su:

- Simptomi moždanog udara (iznenadna slabost, zamućen vid, nerazgovijetan govor)
- Srčani udar
- Jako krvarenje
- Trovanje
- Otežano disanje
- Slomljene kosti

Šta učiniti u hitnom slučaju:

- Idite u najbližu službu hitne pomoći; možete koristiti bilo koju bolnicu ili drugu ustanovu da biste dobili usluge hitne pomoći.
- Nazovite **911**. Nazovite vozilo hitne pomoći ako u blizini nema **911** usluga. Nije potrebna uputnica. Prethodno odobrenje nije potrebno, ali nas trebate nazvati u roku od 24 sata od vašeg odlaska u hitnu pomoć.

Usluge nakon stabilizacije

Usluge nakon stabilizacije su potrebne usluge koje vam se pružaju nakon što se stabilizujete nakon hitnog medicinskog stanja, kako bi vam se stanje poboljšalo. Neke usluge nakon stabilizacije nakon hitnog slučaja pokriva BCCHP. Primjer pokrivenih usluga bio bi kontrolna posjeta ordinaciji radi savjetovanja. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** ako ispunjavate uslove ili je potrebno prethodno odobrenje za njegu.

Novi medicinski tretmani

BCCHP razmatra nove medicinske tretmane. Grupa ljekara primarne zdravstvene zaštite, specijalisti i medicinski direktori odlučuju da li je tretman:

- Odobrila vlada
- Pokazao kako utiče na pacijente u pouzdanoj studiji
- Pomoći će pacijentima i poboljšati njihovo zdravlje koliko i trenutni tretmani, ili čak i više

Grupa za pregled to razmatra, a zatim odlučuje da li je tretman medicinski neophodan. Ako nas vaš ljekar pita o novom tretmanu koji još nije razmatran, naša medicinska grupa će pregledati detalje tretmana i donijeti odluku. Obavijestit će vašeg ljekara da li je tretman medicinski neophodan i odobren.

Prethodno odobrenje

Za neke usluge može biti potrebno prethodno odobrenje ili pristanak od BCCHP-a. Ne morate nas kontaktirati za prethodno odobrenje. Možete sarađivati sa svojim ljekarom kako biste podnijeli prethodno odobrenje.

I BCCHP i vaš PCP (ili specijalista) će se dogovoriti koje su usluge medicinski neophodne. „Medicinski neophodne“ usluge se odnosi na usluge koje:

- Štite život
- Sprečavaju vas da se ozbiljno razbolite ili postanete invalid
- Utvrđuju šta nije u redu ili liječe bolest, oboljenje ili povredu
- Pomažu vam da obavljate stvari poput ishrane, oblačenja i kupanja

Nećemo platiti usluge pružateljima usluga izvan mreže ako nije dato prethodno odobrenje. Možete sarađivati s pružateljem usluga izvan mreže kako biste dobili prethodno odobrenje prije korišćenja usluga.

Neke usluge za koje nije potrebno prethodno odobrenje su:

- Primarna zdravstvena zaštita
- Specijaliste u okviru mreže
- Planiranje porodice
- WHCP usluge (Morate odabrati ljekare u mreži.)
- Hitna pomoć

Odluke o pokriću

BCCHP ima stroga pravila o načinu donošenja odluka o vašoj njezi. Naši ljekari i osoblje donose odluke o vašoj njezi isključivo na osnovu potreba i koristi. Ne postoje nagrade za uskraćivanje ili promovisanje njege. BCCHP ne podstiče ljekare da pružaju manje njege nego što vam je potrebno. Ljekari nisu plaćeni za uskraćivanje njege.

Možete razgovarati sa članom osoblja organizacije BCCHP o našem postupku upravljanja korišćenjem (utilization management, UM). UM znači da pregledamo medicinsku dokumentaciju, potraživanja i zahtjeve za prethodno odobrenje. To se radi da bismo osigurali da su usluge

medicinski neophodne. Takođe provjeravamo da li se usluge pružaju u odgovarajućem okruženju i da li su usluge u skladu sa prijavljenim stanjem. Da biste saznali više o tome kako se donose odluke o vašoj njezi, kontaktirajte Službu za članove na broj **1-877-860-2837**.

Dobijanje drugog medicinskog mišljenja

Možda imate pitanja o njezi za koju vaš PCP i ljekar kažu da vam je potrebna.

Možda ćete htjeti da dobijete drugo mišljenje za:

- Dijagnozu bolesti
- Provjeru da li je vaš plan liječenja dobra opcija za vas

Ako želite drugo mišljenje, trebalo bi da razgovarate sa svojim ljekarom primarne zdravstvene zaštite.

Poslat će vas kod ljekara koji:

- Takođe radi sa BCCHP-om
- Je isti ljekar kod kojeg ste bili za prvo mišljenje

Trebat će vam prethodno odobrenje od BCCHP-a da biste išli kod ljekara koji nije u našoj mreži. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** za pomoć pri dobijanju drugog mišljenja. Možete nazvati i dežurnu liniju za medicinske sestre 24/7 Nurseline na **1-888-343-2697**.

Pokrivene usluge

BCCHP će platiti sve medicinski potrebne usluge u skladu sa odjeljkom Pokrivene medicinske usluge. Možda ćete morati platiti za njegu ili usluge koje nisu navedene ili nisu medicinski neophodne. Ako su navedene i BCCHP odluči da su medicinski neophodne, BCCHP će platiti punu cijenu usluga.

Vaš PCP vas može uputiti specijalisti ili drugom pružatelju usluga radi medicinskih pretraga. Oni mogu zakazati termin za vas. Nije potrebna uputnica. Ponekad ćete morati sami da zakažete termin. Ovo se naziva samoupućivanje. Takođe možete pozvati Službu za članove na **1-877-860-2837** za pomoć pri zakazivanju termina.

BCCHP pokriva članove koji žive u saveznoj državi Illinois. BCCHP ne pokriva nikakve usluge izvan Sjedinjenih Američkih Država. Ako vam je potrebna njega dok putujete izvan države Illinois, nazovite Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Za usluge izvan države Illinois potrebno je prethodno odobrenje. Ako ne dobijete prethodno odobrenje, možda ćete morati platiti za usluge. Ako vam je potrebna hitna pomoć, idite u najbližu bolnicu. Hitna pomoć je pokrivena u svim Sjedinjenim Američkim Državama. Nije vam potrebno prethodno odobrenje za usluge hitne pomoći unutar SAD-a.

Pokrivene medicinske usluge

BCCHP želi da vam obezbijedi njegu koja vam je potrebna. BCCHP plaća sve medicinski neophodne usluge pokrivene programom Medicaid. Nemate nikakve participacije. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** ako imate pitanja o pogodnostima. Ako imate pitanja u vezi sa zdravljem, možete pozvati našu dežurnu liniju za medicinske sestre, 24/7 NurseLine na **1-888-343-2697**. Za neke usluge možda je potrebno prethodno odobrenje ili ograničenje usluga. Vaš ljekar će vam pomoći da podnesete sva potrebna prethodna odobrenja. Za dodatne pojedinosti o pokriću pogledajte Potvrdu o pokriću osiguranjem.

U nastavku je popis nekih medicinskih usluga i pogodnosti koje pokriva BCCHP:

- Usluge abortusa pokriva Medicaid (ne vaša organizacija regulisane zdravstvene zaštite, MCO) korišćenjem vaše HFS medicinske kartice
- Akupunktura
- Usluge napredne medicinske sestre
- Usluge centra za ambulantno hirurško liječenje
- Usluge podrške adaptivnom ponašanju (ABS) za osobe mlađe od 21 godine
- Pomoćni/napredni komunikacijski uređaji
- Audiološke (slušne) usluge
- Krv, krvne komponente i njihova primjena
- Kiropraktičke usluge
- Stomatološke usluge, uključujući oralne hirurge
- Doula podrška
- EPSDT usluge za članove mlađe od dvadeset i jedne (21) godine
- Usluge i potrepštine za planiranje porodice
- Posjete federalno kvalifikovanom zdravstvenom centru (FQHC), ruralnim klinikama (RHC) i drugim klinikama koje se naplaćuju po posjeti
- Posjete agencijama za kućnu zdravstvenu njegu
- Posjete bolničkom odjelu za hitne slučajeve
- Bolničke usluge za hospitalizovane pacijente
- Ambulantne bolničke usluge
- Laboratorijske i rendgenske usluge
- Usluge podrške za dojenje
- Medicinski pribor, oprema, proteze i ortoze
- Usluge mentalnog zdravlja
- Sestrinska njega
- Usluge u staračkim domovima
- Optičarske usluge i pribor
- Optometrijske usluge
- Palijativne i hospicijske usluge
- Apotekarske usluge
- Usluge fizikalne, radne i logopedске terapije
- Ljekarske usluge
- Podijatrijske usluge
- Usluge nakon stabilizacije
- Usluge dijalize bubrega
- Respiratorna oprema i pribor
- Usluge za sprečavanje bolesti i promovisanja zdravlja
- Usluge za supakutni alkoholizam i zloupotrebu droga
- Transplantacije
- Prijevoz do sigurnih pokrivenih usluga

Pokrivene usluge u kući i zajednici (samo za vaninstitucijske članove)

U nastavku je popis nekih medicinskih usluga i pogodnosti koje BCCHP pokriva za vaninstitucijske članove programa Usluga u kući i zajednici (Home and Community Based Service Waiver).

Odjel za starija lica (DoA)

Starije osobe

- Dnevne usluge za odrasle
- Prijevoz u okviru dnevnih usluga za odrasle
- Spremanje kuće
- Sistem za lične hitne intervencije (PERS)
- Automatski dozator lijekova

Odjel za rehabilitacijske usluge (DRS)

Osobe s invaliditetom, HIV/AIDS

- Dnevne usluge za odrasle
- Prijevoz u okviru dnevnih usluga za odrasle
- Prilagođavanje pristupačnosti sredine-doma
- Kućna zdravstvena pomoć
- Povremena sestrinska njega
- Stručna sestrinska njega (RN i LPN)
- Radna terapija
- Fizikalna terapija
- Logopedska terapija
- Spremanje kuće
- Dostava obroka na kućnu adresu
- Lični asistent
- Sistem za lične hitne intervencije (PERS)
- Privremeni predah
- Specijalna medicinska oprema i pribor

Odjel za rehabilitacijske usluge (DRS)

Osobe s ozljedom mozga

- Dnevne usluge za odrasle
- Prijevoz u okviru dnevnih usluga za odrasle
- Prilagođavanje pristupačnosti sredine-doma
- Podrška pri zapošljavanju
- Kućna zdravstvena pomoć
- Povremena sestrinska njega
- Stručna sestrinska njega (RN i LPN)
- Radna terapija
- Fizikalna terapija
- Logopedska terapija
- Rane zanatske usluge
- Usluge dnevnog održavanja
- Spremanje kuće
- Dostava obroka na kućnu adresu
- Lični asistent
- Sistem za lične hitne intervencije (PERS)
- Privremeni predah
- Specijalna medicinska oprema i pribor
- Bihevioralne usluge (osoblje sa magistraturom ili doktoratom)

Ministarstvo zdravstva i porodičnih usluga (HFS)

Program za potpomognuto stanovanje

- Potpomognuto stanovanje

Usluge koje pokriva Regulisana dugoročna podrška i usluge (Managed Long Term Support and Services, MLTSS)

Ako primate usluge Regulisane dugoročne podrške i usluge dostupan je zaseban priručnik. Priručnik sadrži informacije o dodatnim pogodnostima koje se odnose samo na članove MLTSS-a. Ako vam je potreban primjerak ovog priručnika, nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Usluge koje pokriva MLTSS uključuju:

- Usluge mentalnog zdravlja kao što su: Grupna i individualna terapija; Savjetovanje; Liječenje u zajednici; Praćenje lijekova i više
- Usluge za zloupotrebu alkohola i supstanci kao što su: Grupna i individualna terapija; Savjetovanje; Rehabilitacija; Usluge povezane za metadon; Praćenje lijekova i više
- Neke usluge prijevoza do zakazanih pregleda
- Usluge dugotrajne njege u stručnim i ustanovama posredne njege
- Sve usluge programa Home and Community Based Waiver, kao što su one navedene gore u odjeljku Pokrivene usluge u kući i zajednici, ako ispunjavate uslove

Ograničene pokrивene usluge

- BCCHP može pružati usluge sterilizacije samo ako je odobreno državnim i saveznim zakonom
- Ako BCCHP pruža histerektomiju, BCCHP mora popuniti HFS obrazac 1977 i unijeti popunjeni obrazac u medicinski karton člana

Nepokrивene usluge

U nastavku je popis nekih medicinskih usluga i pogodnosti koje ne pokriva BCCHP:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Usluge vozila hitne pomoći koje nisu hitne • Usluge koje su eksperimentalne ili istraživačke prirode • Usluge koje pruža pružatelj usluga koji nije dio mreže i koje nije odobrio BCCHP • Usluge koje se pružaju bez potrebne uputnice ili prethodnog odobrenja • Neobavezna kozmetička hirurgija • Njega neplodnosti, kao što su poništavanje sterilizacije i tretmani zbog neplodnosti, kao što su vještačka oplodnja ili in vitro oplodnja • Bilo koja usluga koja nije medicinski neophodna • Usluge koje pružaju lokalne obrazovne agencije • Lijekovi za mršavljenje ili sredstva za dijetu | <ul style="list-style-type: none"> • Estetska stomatologija • Izbjeljivanje zuba • Zubni implantati • Osiguranje kontaktnih sočiva • Pomagala za slabovidne osobe • Laserska korekcija vida • BCCHP ne pokriva kanabis. Kanabis potiče od biljke kanabisa. Njegov aktivni sastojak je delta-9-tetrahidrokanabinol (THC). Kanabis se može nazvati marihuana. BCCHP ne pokriva kanabis ni u kojem obliku. To uključuje: <ul style="list-style-type: none"> – Sjeme biljke – Ekstrahovanu smolu – So ili druge derivate – Bilo koju mješavinu ili pripravak spojeva dobijenih iz kanabisa |
|---|--|

Ovo nije potpuni popis usluga koje nisu pokrivena.

Za dodatne informacije o uslugama, obratite se Službi za članove na broj **1-877-860-2837**.

Stomatološke usluge

BCCHP sarađuje sa DentaQuestom kako bi pružio stomatološke usluge. Stomatolozi se brinu o vašim zubima. Nije vam potrebno prethodno odobrenje vašeg ljekara primarne zdravstvene zaštite za stomatološku njegu. Idite na Provider Finder (Pretraživač pružatelja usluga) na www.bcchpil.com da biste pronašli stomatologa u mreži. Možete nazvati i Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Za članove starije od 21 godine, BCCHP pokriva sljedeće stomatološke usluge*:

- Članovi BCCHP-a dobijaju dodatno čišćenje svake godine kao dio članskih dodatnih pogodnosti, ukupno 2 čišćenja svakih 12 mjeseci
- Dva oralna pregleda svakih 12 mjeseci
- Rendgenski snimci
- Plombe
- Krunice
- Vađenje zuba
- Hitne stomatološke usluge
- Ograničeni korijenski kanali
- Ograničene proteze

Za članove mlađe od 21 godine, BCCHP pokriva sljedeće stomatološke usluge*:

- Jedno čišćenje svakih 6 mjeseci (ukupno 2 godišnje)
- Jedan oralni pregled svakih 6 mjeseci (ukupno 2 godišnje)
- Rendgenski snimci
- Plombe
- Krunice
- Vađenje zuba
- Hitne stomatološke usluge
- Liječenje korijenskih kanala
- Proteze
- Jedan tretman fluorom svakih 6 mjeseci
- Zaptivači za zube

Trudne članice koje ispunjavaju uslove mogu dobiti dodatne usluge prije rođenja bebe*:

- Periodični oralni pregled
- Čišćenje zuba
- Parodontologija

*Za ove usluge mogu važiti određena ograničenja. Za neke usluge mogu biti potrebna prethodna odobrenja.

Usluge pregleda vida

BCCHP sarađuje sa Heritage Vision Plans Inc., koju pokreće VSP, kako bi pružio usluge pregleda vida. Pružatelji očnih usluga brinu se o vašim očima. Nije vam potrebno prethodno odobrenje vašeg ljekara primarne zdravstvene zaštite za preglede očiju. Idite na Provider Finder (Pretraživač pružatelja usluga) na www.bcchpil.com ili u aplikaciji BCBSIL da biste pronašli pružatelja očnih usluga. Možete nazvati i Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Usluge uključuju:

- Jedan pregled očiju svakih 12 mjeseci za članove od 21 godine i starije. Članovi mlađi od 21 godine mogu obaviti rutinski pregled očiju shodno medicinskim potrebama.
- Naočare:
 - Pokrivene svake dvije godine za članove od 21 godine i starije.
 - Zamjenjuju se po potrebi za članove mlađe od 21 godine.
 - Možete dobiti \$40 za par poboljšanih okvira za naočare svake dvije godine.
- Kontaktna sočiva su pokrivena kada je medicinski neophodno kad naočare ne mogu pružiti željeni rezultat.

Ako su naočare ili kontaktna sočiva izgubljena ili ukradena, kontaktirajte Službu za članove. Uvijek možete nazvati Službu za članove na broj **1-877-860-2837** ako imate pitanja. Platit ćemo samo za one usluge koje odobrimo.

Apotekarske usluge

BCCHP koristi Listu preferiranih lijekova (Preferred Drug List). PDL izdaje Ministarstvo za zdravstvo i porodične usluge (HFS) države Illinois. BCCHP se mora pridržavati PDL-a koji izdaje HFS. To je kako biste pomogli svom ljekaru da odabere koje lijekove će vam dati. Lijekovi pokriveni PDL-om imaju participaciju od \$0 ako se izdaju u apotekama u mreži. Za određene lijekove na ovoj listi potrebno je odobrenje ili postoje ograničenja na osnovu medicinske neophodnosti. Za više informacija o apotekarskim pogodnostima, preuzmite PDL na www.bcchpil.com na stranici Drug Coverage (Pokrivenost lijekova). Možete nazvati i Službu za članove na **1-877-860-2837** da biste saznali koji se lijekovi nalaze na Listi preferiranih lijekova. Možete zatražiti da vam se PDL pošalje poštom.

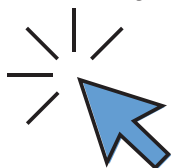
Morat ćete nabaviti lijekove u apoteci u mreži. Dobit ćete zalihi do mjesec dana (30 dana). Nemate participaciju za pokrivene recepte koji se izdaju u apotekama u mreži. Pobrinite se da vaš ljekar zna koje lijekove uzimate. To uključuje i lijekove bez recepta.

Apoteke u mreži

U našoj mreži postoji mnogo apoteka dostupnih preko Prime Therapeutics®. Ponesite svoju člansku ID karticu i recept kada idete u apoteku. Ako vam je potrebna pomoć da dođete do svoje apoteke, nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Da biste pronašli apoteku u vašem području

Pharmacy Finder (Pronalazač apoteka)



www.myprime.com

Kliknite na „Pharmacies“
(Apoteke).

Imenik apoteka



www.bcchpil.com

Pogledajte ili preuzmite
na stranici Drug Coverage
(Pokriće lijekova).

Služba za članove



1-877-860-2837

Poziv je besplatan.

<https://mybam.bcbsil.com>



Prijavite se na svom računaru
ili tabletu preko naše
web stranice.

Nalazi se u gornjem desnom uglu!

Lijekovi koji nisu na PDL listi

Ako lijek koji uzimate nije na PDL listi, imate dvije mogućnosti:

- Razgovarajte sa svojim ljekarom kako biste odlučili možete li prvo isprobati lijek koji je na PDL listi prije nego što zatražite izuzeće.
- Nazovite Službu za članove da biste zatražili izuzeće za pokrivanje troškova vašeg lijeka. Pošaljite izjavu svog ljekara kojom potkrepljujete svoj zahtjev. BCCHP mora odlučiti u roku od 24 sata (jednog dana) od prijema zahtjeva vašeg ljekara.

Zahtjevi za izuzeće se obično odobravaju samo ako su drugi lijekovi na PDL listi:

- manje efikasni
- bili bi štetni po vaše zdravlje

Program naručivanja poštom

Nudimo program naručivanja lijekova za hronične bolesti poštom. Možete dobiti zalihi do tri mjeseca (90 dana) dostavljenu direktno na vašu kućnu adresu. Nema troškova za vas. Za pomoć nazovite Službu za članove na broj **1-877-860-2837**.

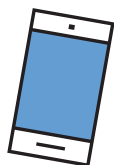
Lijekovi i potrepštine u slobodnoj prodaji (OTC)

To su lijekovi i proizvodi koje kupujete u apoteci bez recepta. Kao član BCCHP-a, možete naručiti odobrene OTC proizvode u vrijednosti od \$25 jednom tromjesečno. To je jednom svaka tri mjeseca, besplatno za vas. Iznosi tih pogodnosti se neće prenositi u sljedeće tromjesečje. Katalog OTC proizvoda možete pogledati na našoj web stranici www.bcchpil.com. Narudžbu možete obaviti online na mpaotc.com. Korisnici koji prvi put koriste uslugu morat će registrirati račun. Narudžbu možete obaviti i pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**. Vaša narudžba će biti besplatno poslata na vašu adresu u roku od 7 do 10 dana.

Usluge prijevoza koji nisu hitni

BCCHP sarađuje s kompanijom ModivCare kako bi pružio usluge prijevoza. Možete dobiti prijevoz do termina kod ljekara, apoteke (nakon vašeg termina) ili na događaj koji pruža BCCHP. Takođe možete dobiti prijevoz do Blue Door Neighborhood CenterSM.

Za zakazivanje vožnje



ModivCare aplikacija

Potražite „ModivCare“ u svojoj trgovini aplikacija i koristite je za sve vaše potrebe prijevoza.



Nazovite ModivCare

1-877-831-3148

ponedjeljak –
petak 8:00 –
18:00 CST



Potvrdite svoju vožnju

1-877-831-3148

Nazovite ili provjerite svoju mobilnu aplikaciju 3 dana ranije.

Na dan vašeg termina

- Budite spremni za vožnju sat vremena unaprijed.
- Kada vozač dođe, zatrubit će, pokucati, zvoniti ili vas nazvati. Mora vas pričekati 5 minuta. Nakon 5 minuta može otići i prijaviti nedolazak.
- Vozači mogu prevoziti više članova tokom iste vožnje. To ne bi trebalo produžiti vrijeme putovanja za više od 45 minuta.

Povratna vožnja

- Možete unaprijed zakazati povratnu vožnju. Vozač bi trebao doći u roku od 30 minuta.
- Ako nemate unaprijed zakazano vrijeme vožnje, nazovite ModivCare kada završite s posjetom. Vozač bi trebao doći unutar sat vremena od poziva.

Roditelj ili staratelj mogu se voziti s djecom ili članovima s posebnim potrebama. Svako ko nije član mora dobiti odobrenje kada je vožnja zakazana. Vi ste odgovorni za svu medicinsku opremu ili sigurnosno sjedište. To uključuje invalidska kolica ili auto-sjedište za dijete. BCCHP ne pokriva vožnje iz nemedicinskih razloga, osim do događaja koje sponzorise BCCHP. Bez posebnog odobrenja, BCCHP ne pokriva vožnju:

- više od 65 milja udaljenosti
- do pružatelja usluga izvan mreže

Ne treba vam ovlaštenje za hitan prijevoz.

Ako vozač kasni, pozovite liniju „Gde je moj prijevoz“ na 1-877-831-3149. Ako bude potrebno, ModivCare će se potruditi da napravi i druge aranžmane. Žalba protiv kompanije ModivCare se može podnijeti pozivom Službe za članove ili kompanije ModivCare. Član takođe može zatražiti da se za buduće vožnje ne koristi određeni pružatelj prijevoza.

ModivCare aplikacija

ModivCare aplikacija vam daje fleksibilnost da zakažete svoju vožnju na medicinske termine kad god i gdje god želite. Sve što treba da uradite je da pretražite „ModivCare“ na Google Play® ili Apple App Store® da biste preuzeli aplikaciju. Pobrinite se da imate pri ruci adresu e-pošte za kreiranje naloga. Tada je zahtjev za vožnju udaljen samo nekoliko klikova!

Preuzimanjem ModivCare aplikacije imate pristup da:

- Rezervišete, mijenjate ili otkazujete vožnje
- Pratite vožnju uživo
- Locirate vozača u stvarnom vremenu i predviđenom vremenu dolaska
- Šaljete SMS poruke ili nazovete vozača kako biste bili sigurni da nećete propustiti vožnju

Ostali prijevoz

Ako živite u krugu od dva bloka od autobuske stanice javnog prijevoza, možete dobiti besplatne autobuske karte. Autobuske karte mogu vam se obezbijediti za prijevoz do vašeg ljekarskog pregleda i nazad. Nazovite ModivCare najmanje dvije sedmice prije termina kako biste zatražili autobuske karte. Autobuske karte će vam biti poslate poštom na vašu kućnu adresu.

Dodatne pogodnosti

BCCHP nudi dodatne pogodnosti. One su dostupne samo članovima plana BCCHP Medicaid. Ove pogodnosti se nude članovima BCCHP-a pored vaših pogodnosti za Illinois Medicaid. Detalji za svaku dodatnu pogodnost i način prijave navedeni su u nastavku Za više informacija ili za prijavu u ove programe obratite se Službi za članove na broj **1-877-860-2837**.

Blue365®

Članovi dobijaju besplatno članstvo u Blue365. To je program koji nudi ekskluzivne popuste za zdravlje i dobrobit. Posjetite našu web stranicu www.blue365deals.com kako biste saznali više.

Lijekovi i potrepštine u slobodnoj prodaji (OTC)

Lijekovi i potrepštine u slobodnoj prodaji su lijekovi i proizvodi koje kupujete u apoteci bez recepta. Kao član BCCHP-a, možete naručiti odobrene OTC proizvode u vrijednosti od \$25 jednom tromjesečno (svaka tri mjeseca) bez ikakvih troškova za vas. Iznosi tih pogodnosti se neće prenositi u sljedeće tromjesečje. Katalog OTC proizvoda možete pogledati na web stranici www.bcchpil.com. Narudžbu možete obaviti online na mpaotc.com. Korisnici koji prvi put koriste uslugu morat će registrirati račun. Narudžbu možete obaviti i pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**. Vaša narudžba će biti besplatno poslata na vašu adresu u roku od 7 do 10 dana.

Stomatološke usluge

BCCHP nudi dodatne stomatološke pogodnosti s dodanom vrijednošću. Članovi BCCHP-a stariji od 21 godine imaju pravo na jedno dodatno čišćenje godišnje.

Mobilni telefon

Možda ispunjavate uslove za besplatan mobilni telefon da biste pozvali svog ljekara, koordinatora njege ili hitnu službu **911**.

Prijevoz

Možete dobiti prijevoz do termina kod ljekara, apoteke (nakon vašeg termina) ili na događaje koje sponzorije BCCHP. Ovo je dodatak standardnoj pogodnosti za prijevoz. Saznajte više na stranici 25 ili na www.bcchpil.com.

Program Special Beginnings®

Program nudi edukaciju i podršku kako bi se članice vodile kroz trudnoću i porođaj. Ako ste trudni ili ste se porodili u posljednja 84 dana i želite se upisati, nazovite **1-888-421-7781**.

Pridruživanjem programu Special Beginnings, možete se kvalificirati za:

- Besplatno autosjedište ili besplatan prenosivi krevetac ako odete na prenatalni pregled u prvom tromjesečju ili odete na prenatalni pregled u roku od 42 dana od upisa u BCCHP.

Nakon rođenja djeteta, možete se kvalificirati za:

- Dva (2) besplatna paketa pelena ako imate prvi postporođajni ljekarski pregled u roku od 84 dana od rođenja djeteta

BCCHP IL RewardsSM

Iskoristite poklon kartice putem BCCHP IL Rewards programa nakon što dovršite preventivne zdravstvene mjere.

- Registrujte se na BCBSIL.com/BCCHPILRewards ili preuzmite mobilnu aplikaciju BCCHP IL Rewards.
- Za registraciju će vam trebati članska ID kartica, datum rođenja i adresa e-pošte.
- Možete nazvati i Službu za članove na **1-877-860-2837** za pomoć oko prijavljivanja za program BCCHP IL Rewards.

Program Healthy Incentives (zdravstvenih podsticaja)

Možete se kvalificirati za poklon kartice za obavljanje određenih preventivnih usluga kao dio programa Healthy Incentives, kao što su:

- Poklon kartica od \$15 za članove starosti 0-2 godine koji prime dvije vakcine protiv gripe
- Poklon kartica od \$75 za članove starosti 0-2 godine koji prime obavezne dječje vakcine
- Poklon kartica od \$15 za članove starosti 18-85 godina sa hipertenzijom i kontrolisanim krvnim pritiskom
- Poklon kartica od \$15 za članove starosti 18-75 godina sa dijabetesom koji obave pregled očiju
- Poklon kartica od \$15 za članice starosti 50-74 godine koje obave godišnji pregled za rak dojke
- Poklon kartica od \$25 dolara za članice koji popune obrazac za samoprovjeru kako bi dokazale da su trudne
- Poklon kartica od \$30 za odlazak na prenatalni pregled u prvom tromjesečju
- Poklon kartica od \$30 i više za postporođajni pregled između 7 i 84 dana nakon porođaja. Registrujte se za BCCHP IL Rewards kako biste vidjeli za šta ispunjavate uslove.

Prestanak pušenja

Koordinator njege vas može povezati sa resursima koji će vam pomoći da prestanete pušiti.

Usluge bihevioralnog zdravlja (BH)

Usluge bihevioralnog zdravlja mogu pomoći onima koji se suočavaju s problemima mentalnog zdravlja, zloupotrebom supstanci ili BH krizom. Vrsta usluge koja vam je potrebna zavisi od vaše lične situacije. Za usluge može biti potrebno prethodno odobrenje, stoga nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** da biste provjerili. Ne trebate uputnicu za pružatelja usluga koji je u našoj mreži.

Neke od usluga bihevioralnog zdravlja koje pokrivamo uključuju:

- Liječenje alkoholizma ili zavisnosti od droga
- Usluge adaptivne bihevioralne podrške (ABS) za osobe mlađe od 21 godine s dijagnozom poremećaja iz spektra autizma
- Njega tokom boravka u bolnici
- Bihevioralno zdravlje u zajednici
- Linija za krizne situacije bihevioralnog zdravlja
- Usluge u kriznim situacijama
- Dnevno liječenje u bolnici
- Intenzivni ambulantni program
- Liječenje uz pomoć lijekova
- Ambulantne usluge: terapija za upravljanje lijekovima i savjetovanje
- Stacionarno liječenje zloupotrebe droga
- Telemedicina

Program koordinacije njege za poremećaje iz spektra autizma (ASD)

Klinički licencirani specijalisti za upravljanje njegom (CMS) pružaju prilagođenu koordinaciju njege za članove visokog rizika iz spektra autizma. Naš tim nudi planove liječenja, edukaciju, podršku i zastupanje.

Ovaj program takođe pruža porodicama alate i resurse za zadovoljavanje potreba članova. Naš cilj je da vam pomognemo da se nosite sa izazovnim područjem liječenja poremećaja iz spektra autizma.

Linija za krizne situacije bihevioralnog zdravlja

Ako imate krizu bihevioralnog zdravlja, nazovite **1-800-345-9049**. Ovo je 24-satna služba za kriznu intervenciju i stabilizaciju. Tokom krize bihevioralnog zdravlja, kvalifikovani stručnjak za mentalno zdravlje se šalje lično radi pregleda.

Ostali resursi uključuju:

- **988 Suicide & Crisis Lifeline.** Nudi podršku onima koji su u nevolji i krizi. Ova usluga je besplatna i povjerljiva. Nazovite ili pošaljite SMS poruku na broj **988** u bilo koje vreme.
- **Nacionalna telefonska linija za mentalno zdravlje majki (National Maternal Mental Health Hotline)** Nudi podršku majkama koje se osjećaju preopterećeno ili depresivno. Možete pozvati prije, tokom i nakon trudnoće. Dostupni su 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici na **1-833-852-6262**.

Learn to Live: Platforma za mentalno zdravlje

Learn to Live (Naučite živjeti) je besplatan, online zdravstveni program. Nudi se članovima starijim od 13 godina i njegovateljima. Program Learn to Live pruža rješenja za mentalno zdravlje prilagođen vašem tempu, plus pristup trenerima za članove, koji je dostupan 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici. Može pomoći kod uobičajenih izazova poput stresa, anksioznosti, depresije i zloupotrebe supstanci. Za početak, registrujte se na na www.Learntolive.com/Welcome/BCBSILMedicaid. (Pristupni kod: **ILMED**).

Program Pathways to Success (Putevi do uspjeha)

Članovi mlađi od 21 godine koji imaju značajne potrebe u vezi sa bihevioralnim zdravljem mogu se kvalificirati. Uključuje djecu s ozbiljnim emocionalnim poremećajima ili ozbiljnim mentalnim bolestima. Pathways Program pruža dodatne usluge u kući i zajednici.

Usluge programa Putevi do uspjeha mogu uključivati:

- Podršku porodice i vršnjaka
- Privremeni predah
- Intenzivnu kućnu njegu
- Usluge terapijske podrške
- Terapijsko mentorstvo
- Individualne usluge podrške

Da biste saznali više o ovom programu i kako se kvalificirati, pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Vijeće porodičnog vodstva

Vijeće porodičnog vodstva sastoji se od mladih, roditelja i partnera u zajednici. Udružili su se sa kompanijom BCCHP kako bi razgovarali o mentalnom zdravlju djece i posebnim potrebama. Članovi, staratelji i porodica okupljaju se kako bi razgovarali o problemima s kojima se suočavaju i idejama za poboljšanje. Sastanci se održavaju tromjesečno.

Vijeće porodičnog vodstva je prilika za vas da:

- Podijelite svoja iskustva sa službama za mentalno zdravlje djece i posebne potrebe
- Razvijete bolje planove njege usmjerene na porodicu
- Povežete se s drugim porodicama
- Saznate više o resursima zajednice

Vaš glas može imati uticaja. Dođite i pomozite nam da poboljšamo zdravstvene ishode za djecu i mlade u državi Illinois. Članovi koji ispunjavaju uslove mogu se kvalificirati za poklon karticu od \$25. Za više informacija pozovite Službu za članove.

Podjela troškova

BCCHP ne naplaćuje participacije ili odbitke za pokrivene medicinske usluge ili recepte. To znači da ne bi trebalo da dobijete nikakve račune za pokrivene ili prethodno odobrene usluge.

Koordinacija njege

Članovi će najmanje jednom godišnje popuniti upitnik Skrining zdravstvenih rizika (Health Risk Screening, HRS) BCCHP će vas pozvati ili vam poslati poruku nakon registracije kako biste ispunili svoj upitnik HRS. Ovaj skrining će pomoći da utvrdite svoje zdravstvene navike, da li imate bilo kakve zdravstvene rizike i da li vam je potreban koordinator njege. HRS možete popuniti i na portalu Blue Access for Members . Prijavite se na BAM na <https://mybam.bcbsil.com>. Idite na dio Wellness (Dobrobit) pod My Health (Moje zdravlje) kako biste dovršili skrining. Nazovite Službu za članove ako ste propustili naš poziv ili poruku i želite da popunite svoj HRS.

HRS nam pomaže da utvrdimo da li vam je potreban koordinator njege. Ako ispunjavate uslove i odlučite da ostanete, biće vam dodijeljen koordinator njege. Ovaj koordinator njege će sarađivati s nama kako bi vam pomogao u upravljanju vašom njegom. On će biti vaš „trener“ za zdravstvenu njegu. Koordinator njege će nadgledati vaš plan njege za koji vi i vaš Tim za njegu odlučite da je odgovarajući. Koordinator njege vam mogu pomoći da ostvarite svoje zdravstvene ciljeve koristeći vaše pogodnosti.

Vaš koordinator njege će:

- Planirati lične posjete ili telefonske pozive s vama
- Saslušati vaše brige
- Pomoći vam da dobijete usluge i otkrijete zdravstvene probleme prije nego što se pogoršaju (preventivna njega)
- Pomoći vam da dogovorite njegu s vašim ljekarom i drugim članovima zdravstvenog tima
- Pomoći vama, vašoj porodici i vašem negovatelju da bolje razumiju vaše zdravstveno stanje, lijekove i tretmane

Vaš tim za njegu će vam pomoći da dobijete pomoć i njegu koja vam je potrebna da biste bili zdravi. To uključuje:

- Savjete o tome kako da kontrolišete svoju težinu, jedete bolje i ostanete u formi uz program vježbanja
- Dobijanje brošura sa savjetima o tome kako da upravljate hroničnim ili trajnim stanjem
- Asistente za podršku oporavku koji podržavaju vaš put oporavka od mentalnog zdravstvenog stanja ili zavisnosti
- Davanje savjeta o zdravom ponašanju i potrebi za redovnim pregledima i skriningima
- Planiranje porodice koje će vam pomoći da naučite:
 - Kako biti zdrav prije trudnoće
 - Kako spriječiti trudnoću
 - Kako spriječiti polno prenosive infekcije (SPI) kao što su HIV/AIDS

Prijelaz usluga njege

Imate pravo na prijelaz usluga njege. One pokrivaju:

- planirane bolničke hirurške zahvate
- neplanirane prijeme u akutnu bolnicu ili ustanovu za sestrinsku njegu

Ove usluge vam pomažu kada se otpuštate kući ili prelazite na niži nivo njege. Posebnu pažnju posvećujemo tome da vam pomognemo da pređete s jednog nivoa njege na drugi: na primjer, kada se otpuštate iz bolnice ili ustanove za stručnu njegu nazad kući. Važno je da razumijete uputstva prilikom otpusta i da imate sve što vam je potrebno za oporavak. Sarađujemo s vama kako bismo osigurali da imate zakazane kontrolne preglede. Takođe osiguravamo da primite sve naručene lijekove i usluge. Time se osigurava nesmetan otpust i oporavak.

Koordinatori njege vam mogu pomoći tako što će:

- Organizovati usluge koje su vam potrebne, uključujući zakazivanje i odlazak na zakazane termine kod pružatelja usluga
- Obezbijediti potpunu koordinaciju usluga kako bi se pružila sigurna, pravovremena i visokokvalitetna njega dok napuštate bolnicu
- Razumjeti vaše stanje i podržati vašu sposobnost da se brinete o sebi
- Pružiti smjernice prije planiranih prijema, kao što je zakazana operacija
- Pružiti smjernice nakon otpusta kada ste imali neplanirani prijem
- Pružiti obuku u vezi s vašim lijekovima i ljekarskim uputnicama
- Pregledati i pojasniti uputstva ljekara u vezi s njegom, ishranom i nivoima aktivnosti kako biste mogli razumjeti i slijediti plan njege

Upravljanje složenim slučajevima

Nudimo poseban program Upravljanja složenim slučajevima za članove sa komplikovanim bolestima. Na primjer, bolest bubrega, depresija ili poremećaj upotrebe supstanci. Ako ispunjavate uslove, koordinator njege će vam pružiti ciljanu pomoć u vezi s vašim stanjem. Sarađivat ćete sa svojim koordinatorom njege kako biste napravili specifične ciljeve. Ti ciljevi će pomoći u poboljšanju vašeg cjelokupnog zdravlja.

Vaš koordinator njege vas podržava tako što će:

- Zakazati medicinske preglede prema potrebi
- Organizovati prijevoz do medicinskih pregleda i nazad
- Nabaviti i razumjeti vaše lijekove
- Pomoći vam da razumijete svoju specifičnu bolest i kako poboljšati svoje zdravlje i kvalitet života
- Pomoći da koristite vaše pogodnosti kako biste spriječili pogoršanje zdravstvenih problema
- Ponuditi alate za učenje koji će vama, vašoj porodici i njegovateljima pomoći da bolje razumijete sva zdravstvena stanja, recepte, lijekove bez recepta i tretmane

Program kontrole bolesti

Ako imate hipertenziju (visok krvni pritisak), dijabetes ili astmu, ispunjavate uslove za ovaj program. Identificirani članovi dobijaju podršku na osnovu nivoa svojih potreba. Svi članovi imaju pristup BAM-u za alate i pomoć. Web portal nudi mnoge resurse koji će vam pomoći da ostanete zdravi. Web portalu za članove možete pristupiti na <https://mybam.bcbsil.com>. Članove s umjerenim rizikom kontaktira koordinator njege koji je specijaliziran za upravljanje tim stanjem. Ako ste prijavljeni u ovaj program, sarađujete sa svojim koordinatorom njege kako biste razvili specifične ciljeve. Ti ciljevi će pomoći u poboljšanju vašeg cjelokupnog zdravlja.

Koordinator njege pruža:

- Edukaciju i materijale vezane za vašu dijagnozu
- Pomoć u razumijevanju i nabavci lijekova
- Edukaciju o dostupnim pogodnostima koje bi poboljšale vaše zdravstvene ishode
- Upućivanje za programe i resurse zajednice za više edukacije i podrške, kao što je poboljšanje pristupa zdravoj hrani i programima vježbanja u zajednici

Uputnice za upravljanje složenim slučajevima i bolestima

U Program upravljanja složenim slučajevima ili upravljanje bolestima mogu vas uputiti:

- vi sami
- planer otpusta
- njegovatelj ili pružatelj usluga
- tim za medicinsko upravljanje

Volonterske službe

Koordinator njege vam pomaže da koristite svoje zdravstvene pogodnosti i usluge u zajednici. To je zato da biste mogli ostvariti svoje zdravstvene ciljeve. Koordinacija njege i programi koordinacije njege su dobrovoljni (osim usluga za vaninstitucijske osobe). Možete se odjaviti u bilo kojem trenutku. Ako ispunjavate uslove, automatski ćemo vas prijaviti ako prepoznamo priliku da vam pomognemo. Da biste se prijavili ili odjavili iz programa Koordinacija njege, pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Programi zdravstvenog obrazovanja

BCCHP ima programe koji vam pomažu da ostanete zdravi i da kontrolirate bolesti u svakoj fazi života.

Djeca bi trebala redovno posjećivati svog pedijatra ili ljekara primarne zdravstvene zaštite (PCP). Time se omogućava vašem djetetu da primi preporučene imunizacije kako bi ostalo zdravo. Ljekar provjerava normalan rast i razvoj vašeg djeteta. To pomaže u sprečavanju zdravstvenih problema kasnije. Ljekar može pregledati ishranu, fizičku aktivnost, težinu, zubno, očno i mentalno zdravlje. Sve potrebne imunizacije i skrining pregledi bit će dati tokom posjete. Molimo vas da pregledate sljedeće tabele s vašim ili PCP-em vašeg djeteta.

Preporučena učestalost posjeta ljekaru primarne zdravstvene zaštite u djetinjstvu

Dobni raspon	Preporučena učestalost posjeta
--------------	--------------------------------

1 – 6 mjeseci	Svaka 2 mjeseca
---------------	-----------------

6 – 18 mjeseci	Svaka 3 mjeseca
----------------	-----------------

18 mjeseci – 3 godine	Svaka 4 mjeseca
-----------------------	-----------------

3 – 19 godina	Svake godine
---------------	--------------

Preporučene preventivne usluge za odrasle	
Ako imate	Trebate
19-20 godina	Godišnji fizikalni pregled, godišnja vakcina protiv gripe, buster vakcinacija protiv tetanusa i difterije (svakih 10 godina); dodatne imunizacije prema preporuci vašeg PCP-a
21-34 godina	Godišnji fizikalni pregled, godišnja vakcina protiv gripe, buster vakcinacija protiv tetanusa i difterije (svakih 10 godina); papa test, skrining na klamidiju, HPV vakcina (< 26 godina)
35-49 godina	Godišnji fizikalni pregled, godišnja vakcina protiv gripe, buster vakcinacija protiv tetanusa i difterije (svakih 10 godina), papa test, testiranje holesterola (> 44 godine), skrining za glaukom (> 39 godina), početni mamogram (pokriveno jednom za članove starosti 35-40 godina), godišnji skrining mamogram (> 40 godina)
50-64 godina	Godišnji fizikalni pregled, godišnja vakcina protiv gripe, vakcinacija protiv COVID-19, vakcina protiv herpes zostera, buster vakcinacija protiv tetanusa i difterije (svakih 10 godina), papa test, mamogram, testiranje holesterola, skrining za rak debelog crijeva, skrining za glaukom
65 i više godina	Godišnji fizikalni pregled, godišnja vakcina protiv gripe, buster vakcinacija protiv tetanusa i difterije (svakih 10 godina), vakcina protiv pneumokoka, mamogram (do 74 godine), testiranje holesterola, skrining za rak debelog crijeva (do 75 godina), skrining za glaukom, skrining za sluh

Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** da biste saznali više o ovim programima. Možete posjetiti našu web stranicu. Pogledajte pod Member Resources (Resursi za članove) na www.bcchpil.com. Ovi programi su osmišljeni da vam pomognu da budete i ostanete zdravi.

Blue365

Blue365 omogućava članovima da uštede novac na proizvodima za njegu koje BCCHP obično ne pokriva. Članovi i izdržavani članovi imaju pristup nizu popusta. To uključuje vrhunske prodavnice fitnes opreme, ulaznica za teretanu, zdrave prehrane i još mnogo toga. Nema podnošenja zahtjeva, nema preporuka niti dodatnih naknada za učešće. Za početak posjetite www.blue365deals.com.

Special Beginnings

Program Special Beginnings pomaže trudnicama da bolje razumiju i upravljaju svojom trudnoćom. Ako ste trudni ili ste rodili dijete u posljednjih 84 dana, ispunjavate uslove za program.

Učesnice programa mogu ispunjavati uslove za:

- Edukaciju o trudnoći, postporođajnoj njezi i njezi novorođenčadi
- Podsticanje programa samo za odlazak na prenatalne preglede i postporođajne preglede
- Pomoć u pronalaženju pružatelja usluga i pomoć u vezi s problemima s pristupom njezi
- Pumpu za izdavanje i dodatne pogodnosti (zubne, očne, prijevoz)

Za prijavu ili odjavu iz programa Special Beginnings nazovite **1-888-421-7781**.

Blue Door Neighborhood Centers (BDNCSM)

Lokacije centra Blue Door Neighborhood Center su centri zajednice. Pružaju prostor za učenje, povezivanje i fokusiranje na vaše zdravlje. Nude obrazovne, zdravstvene i wellness programe, kao i pristup resursima zajednice. BDNCSM lokacije nude besplatne usluge koje su dostupne svima, ne samo članovima.

Misija: Rad u tijesnoj saradnji sa zajednicom kako bi se obezbijedio pristup resursima za zdravlje i dobrobit cijele osobe.

Vizija: Biti pouzdan partner i resurs za članove zajednice na njihovom putu ka zdravlju. Centar Blue Door Neighborhood Center pruža sljedeće usluge: upravljanje zdravstvenim stanjima; zdravstveno obrazovanje i promociju; i programe društvenih odrednica zdravlja (SDOH)

Saznajte više o centrima BDNC i predstojećim događajima na www.bcbsil.com/bdnc.

Posjetite BDNC na adresi:

Morgan Park Center

1-872-760-8090

11840 S. Marshfield Ave.
Chicago, IL 60643

Pullman Center

1-773-253-0900

756 E. 111th St.
Suites 102 and 103
Chicago, IL 60628

South Lawndale Center

1-872-760-8450

2551 W. Cermak Road
Chicago, IL 60608

Living365[®] za trudnoću i postporođajni period

Članovi BCCHP-a imaju pristup aplikaciji Living365. Ovo je alat koji nudi Virtual Heath Partners (VHP). Aplikacija vam omogućava da razgovarate s registrovanim dijetetičarima. Dostupni su 24/7. Takođe vam može pomoći da dobijete planove obroka tokom trudnoće. Takođe možete pronaći edukaciju o:

- sigurnosti dojenčadi
- mentalnom i emocionalnom zdravlju
- vježbanju s djecom
- hranjenju bebe

Aplikacija takođe nudi demonstracije kuhanja, časove fitnesa i alate za praćenje.

Virtuelne individualne posjete sa dijetetičarem takođe mogu biti dostupne. Potrebno je prethodno odobrenje.

Možete se registrovati za Living365:

- Online na: <https://virtualhealthpartners.com/living-365-IL-ty>
- Pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**

Za vaš duševni mir

Naša dežurna linija za medicinske sestre 24/7 Nurseline, omogućava vam da privatno razgovarate s medicinskom sestrom o svom zdravlju. Nazovite besplatno, 24 sata dnevno, sedam (7) dana u sedmici na **1-888-343-2697**. Medicinska sestra vam može dati detalje o zdravstvenim problemima i zdravstvenim uslugama u zajednici.

Takođe možete slušati audio snimke o više od 300 zdravstvenih tema kao što su:

- Alergije i imunološki sistem
- Zdravlje djece
- Dijabetes
- Visok krvni pritisak
- Polno prenosive infekcije, kao što su HIV/AIDS

BCCHP takođe nudi usluge prijelaza njege, upravljanje složenim slučajevima i usluge kontrole bolesti. Za više informacija pogledajte **Koordinacija njege na stranici 30**.

Pored naših programa, dostupni su vam i drugi državni resursi. Za više informacija pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Program ombudsmana

Program ombudsmana za dugotrajnu njegu u državi Illinois (Illinois Long-Term Care Ombudsman Program, LTCOP) je program koji nudi Odjel za starija lica države Illinois (Illinois Department on Aging). Program pomaže u zaštiti i promociji prava ljudi koji žive u domovima za starije i drugim ustanovama za dugotrajnu njegu. Takođe pomaže u rješavanju problema između ovih ustanova i stanara ili njihovih porodica.

Koristite sljedeće informacije da biste saznali više:

E-pošta: aging.ilsenior@illinois.gov

Web stranica: <https://ilaging.illinois.gov/programs/lcambudsman.html>

Broj telefona: 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327)

Program ograničenja primatelja

BCCHP prati upotrebu lijekova na recept kao dio Programa ograničenja primatelja.

Tražimo znakove upozorenja kao što su:

- Dupliranje terapije lijekovima
- Prekomjerna i nedovoljna upotreba lijekova
- Preklapanje apoteka ili ljekara koji propisuju lijekove
- Pogrešna upotreba ili zloupotreba lijekova

Naš farmaceutski tim koristi utvrđeni proces „zaključavanja“. To uključuje ograničavanje („zaključavanje“) članova na jednu apoteku tokom njihovog liječenja. Ovo se koristi za rješavanje zloupotrebe ili pogrešne upotrebe lijekova.

Uputstvo za buduću zdravstvenu njegu

Uputstvo za buduću zdravstvenu njegu je pisana odluka koju donosite o svojoj zdravstvenoj njezi u budućnosti u slučaju da ste toliko bolesni da ne možete donijeti odluku u tom trenutku. U državi Illinois postoje četiri vrste uputstava za buduću zdravstvenu njegu:

- **Punomoć za zdravstvenu njegu** - Ovaj dokument vam omogućava da odaberete nekoga ko će donositi odluke o vašoj zdravstvenoj njezi ako ste previše bolesni da sami donosili odluke.
- **Biološki testament** - Ovaj dokument govori vašem ljekaru i drugim pružateljima usluga kakvu vrstu njege želite ako ste terminalno bolesni, što znači da se nećete oporaviti.
- **Preference u vezi sa mentalnim zdravljem** - Ovaj dokument vam omogućava da odlučite da li želite primati neke vrste terapija za mentalno zdravlje koji bi vam mogli pomoći.
- **Nalog o zabrani reanimacije (DNR)** - Ovaj dokument govori vašoj porodici i svim vašim ljekarima i drugim pružateljima usluga šta želite učiniti u slučaju da vam srce ili disanje prestanu.

Više informacija o uputstvima za buduću zdravstvenu njegu možete dobiti od svog zdravstvenog plana ili od svog ljekara. Ako budete primljeni u bolnicu, mogu vas pitati da li imate jedan od tih dokumenata. Ne morate ih imati. Ne morate ih imati da biste dobili medicinsku njegu, ali većina bolnica vas podstiče da ih imate. Možete odabrati da imate jednu ili više ovih uputstava za buduću zdravstvenu njegu ako želite, a možete ih poništiti ili promijeniti u bilo kom trenutku.

Pritužbe i žalbe

Želimo da budete zadovoljni uslugama koje dobijate od BCCHP-a i naših pružatelja usluga. Ako niste zadovoljni, možete podnijeti pritužbu ili žalbu.

Pritužbe

Pritužba je žalba na bilo koju stvar osim na uskraćenu, smanjenu ili ukinutu uslugu ili stavku.

BCCHP vrlo ozbiljno shvata pritužbe članova. Želimo znati šta nije u redu kako bismo mogli poboljšati naše usluge. Ako imate pritužbu na pružatelja usluga ili na kvalitet njege ili usluga koje ste primili, trebali biste nas odmah obavijestiti. BCCHP ima posebne procedure za pomoć članovima koji podnose pritužbe. Učinit ćemo sve što možemo da odgovorimo na vaša pitanja ili pomognemo u rješavanju vašeg problema. Podnošenje pritužbe neće uticati na vaše usluge zdravstvene zaštite ili vaše pokriće pogodnosti.

Ako je podnositelj pritužbe korisnik programa stručne rehabilitacije (Vocational Rehabilitation, VR), može imati pravo na pomoć u okviru Programa za pomoć klijentima (DHS-ORS Client Assistance Program (CAP)) u pripremi, prezentaciji i zastupanju pitanja koja će se saslušati.

Ovo su primjeri kada biste mogli podnijeti pritužbu:

- Vaš pružatelj usluga ili član osoblja BCCHP-a nije poštovao vaša prava
- Imali ste problema sa zakazivanjem termina kod svog pružatelja usluga u odgovarajućem roku
- Bili ste nezadovoljni kvalitetom njege ili liječenja koje ste primili
- Vaš pružatelj usluga ili član osoblja BCCHP-a su bili grubo prema vama
- Vaš pružatelj usluga ili član osoblja BCCHP-a su bili neosjetljivi na vaše kulturološke potrebe ili druge posebne potrebe koje možda imate

Pritužbu možete podnijeti telefonom pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Pritužbu možete podnijeti i pismeno poštom ili faksom na adresu:

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.

PO Box 660717

Dallas, TX 75266

Faks: **1-866-643-7069**

U pismu pritužbe, navedite što više informacija. Na primjer, navedite datum i mjesto incidenta, imena uključenih osoba i detalje o tome šta se dogodilo. Obavezno navedite svoje ime i broj članske ID kartice. Možete nas zamoliti da vam pomognemo u podnošenju žalbe pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**.

Ako ne govorite engleski, možemo vam obezbijediti usmenog prevodioca bez ikakvih troškova. Molimo vas da ovaj zahtjev priložite prilikom podnošenja pritužbe. Ako imate oštećen sluh, nazovite liniju za TTY/TDD Službu za članove na broj **711**.

U bilo kom trenutku tokom postupka podnošenja pritužbe, možete imati nekoga koga poznajete da vas zastupa ili djeluje u vaše ime. Ta osoba će biti „vaš zastupnik“. Ako odlučite da vas neko zastupa ili djeluje u vaše ime, pismeno obavijestite BCCHP o imenu vašeg zastupnika i njegovim/njenim kontakt podacima.

Pokušat ćemo odmah riješiti vašu pritužbu. Ako to ne bude moguće, možemo vas kontaktirati za više informacija.

Žalbe

Žalba je način da zatražite preispitivanje naših postupaka. Ako odlučimo da se tražena usluga ili stavka ne može odobriti ili ako se usluga smanji ili obustavi, dobit ćete od nas pismo o „Negativnoj odluci o pogodnostima“.

U ovom pismu ćete pronaći sljedeće:

- Koje su mjere preduzete i razlog za to
- Vaše pravo da podnesete žalbu i kako to učiniti
- Vaše pravo da zatražite pravičnu raspravu pred državnim organom i kako to učiniti
- Vaše pravo da u određenim okolnostima zatražite žalbu po ubrzanom postupku i kako to učiniti
- Vaše pravo da zatražite nastavak primanja pogodnosti tokom žalbenog postupka, kako to učiniti i kada ćete možda morati platiti za te usluge

Ne morate se složiti sa odlukom ili radnjom koju je BCCHP donio u vezi sa vašim uslugama ili stavkom koju ste tražili. Žalba je način da zatražite preispitivanje naših postupaka. Možete se žaliti u roku od šezdeset (60) kalendarskih dana od datuma navedenog na našem pismu o negativnoj odluci o pogodnostima. Ako želite da vaše usluge ostanu iste dok se žalite, morate to navesti prilikom žalbe i žalbu morate podnijeti najkasnije deset (10) kalendarskih dana od datuma navedenog na našem pismu o negativnoj odluci o pogodnostima.

Lista u nastavku uključuje primjere kada biste mogli podnijeti žalbu:

- Neodobravanje ili neplaćanje usluge ili artikla koji vaš pružatelj usluga traži
- Prekid usluge koja je prethodno odobrena
- Nepružanje usluge ili artikala na vrijeme
- Neobavješćavanje o vašem pravu na slobodu izbora pružatelja usluga
- Neodobravanje usluge za vas jer usluga nije bila pružena u našoj mreži

Evo dva načina za podnošenje medicinske žalbe:

1. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).
2. Pošaljite svoj pisani zahtjev za žalbu poštom ili faksom na adresu:

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.
PO Box 660717
Dallas, TX 75266

Faks za standardne žalbe: **1-866-643-7069**

Faks za hitne žalbe: **1-800-338-2227**

Ako ne govorite engleski, možemo vam obezbijediti usmenog prevodioca bez ikakvih troškova. Molimo vas da ovaj zahtjev priložite prilikom podnošenja žalbe. Ako imate oštećen sluh, nazovite liniju za TTY/TDD Službu za članove na broj **711**.

Evo nekoliko načina za podnošenje žalbe na apoteku:

1. Nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).
2. Pošaljite svoj pisani zahtjev za žalbu poštom ili faksom na adresu:

Blue Cross Community Health Plans

c/o Pharmacy Appeals
Attn: Prime Therapeutics Appeals Dept.
2900 Ames Crossing Road
Eagan, MN 55121

Faks za standardne žalbe: **1-855-212-8110**

Faks za hitne žalbe: **1-800-338-2227**

3. Neka vaš ljekar podnese žalbu online. Mogu otići na stranicu **MyPrime.com** ili **CoverMyMeds.com** kako bi saznali kako.

Može li vam neko pomoći u žalbenom postupku?

Imate nekoliko mogućnosti za pomoć.

Možete:

- Zamoliti nekoga koga poznajete da vam pomogne u zastupanju. To može biti, na primjer, vaš ljekar primarne zdravstvene zaštite ili član porodice.
- Odabrati da vas zastupa pravni stručnjak.

Da biste imenovali nekoga da vas zastupa, učinite sljedeće: 1) pošaljite nam pismo u kojem nas obavještavate da želite da vas zastupa neko drugi i u pismu navedite njegove/njene kontakt podatke ili; 2) popunite obrazac za žalbe ovlašćenog zastupnika. Ovaj obrazac možete pronaći na **www.bcchpil.com**.

Postupak žalbe

Poslat ćemo vam pismo potvrde u roku od **tri (3) radna dana** o prijemu vaše žalbe. Obavijestit ćemo vas da li nam treba više informacija i kako da nam ih date lično ili pisanim putem.

Pružatelj usluga iste ili slične specijalnosti kao i vaš pružatelj usluga koji vas liječi pregledat će vašu žalbu. Neće biti isti pružatelj usluga koji je donio prvobitnu odluku o odbijanju, smanjenju ili prekidu medicinske usluge.

BCCHP će vam poslati našu odluku pisanim putem **u roku od petnaest (15) radnih dana** od datuma prijema vašeg zahtjeva za žalbu. BCCHP može zatražiti produženje do **četrnaest (14) kalendarskih dana** za donošenje odluke o vašem slučaju ako nam je potrebno više informacija prije donošenja odluke. Takođe nas možete zamoliti za produženje ako vam je potrebno više vremena za prikupljanje dodatnih dokumenata koji potkrepljuju vašu žalbu.

Nazvat ćemo vas da vam saopštimo našu odluku i vama i vašem ovlašćenom zastupniku poslat ćemo Obavještenje o odluci. U Obavještenju o odluci će vam biti rečeno šta ćemo učiniti i zašto.

Ako se odluka BCCHP-a slaže s Negativnom odlukom o pogodnostima, možda ćete morati platiti troškove usluga koje ste primili tokom razmatranja žalbe. Ako se odluka BCCHP-a ne slaže s Negativnom odlukom o pogodnostima, odmah ćemo odobriti početak pružanja usluga.

Stvari koje treba imati na umu tokom žalbenog postupka:

- U bilo kom trenutku, možete nam dostaviti više informacija o žalbi, ako je potrebno.
- Imate mogućnost uvida u vašu žalbenu dokumentaciju.
- Imate mogućnost da budete prisutni kada BCCHP razmatra vašu žalbu.

Kako možete ubrzati žalbeni postupak?

Ako vi ili vaš pružatelj usluga smatrate da će naš standardni rok od petnaest (15) radnih dana za donošenje odluke po vašoj žalbi ozbiljno ugroziti vaš život ili zdravlje, možete zatražiti žalbu po ubrzanom postupku tako što ćete nas pismeno obavijestiti ili nas pozvati. Ako nam pišete, navedete svoje ime, članski ID broj, datum vašeg pisma o negativnoj odluci o pogodnostima, informacije o vašem slučaju i zašto tražite hitnu žalbu. Možete poslati hitnu žalbu BCCHP-u i faksom, a hitne žalbe pošaljite faksom na broj **1-800-338-2227**. Obavijestit ćemo vas u roku od dvadeset četiri (24) sata ako nam budu potrebne dodatne informacije. Nakon što sve informacije budu dostavljene, nazvat ćemo vas u roku od dvadeset četiri (24) sata da vam saopštimo našu odluku, a i vama i vašem ovlašćenom zastupniku poslat ćemo i Obavještenje o odluci.

Kako možete povući žalbu?

Imate pravo povući svoju žalbu iz bilo kog razloga, u bilo kom trenutku, tokom žalbenog postupka. To možete učiniti pismeno ili usmeno. Žalbu možete povući na istu adresu koju ste koristili za podnošenje žalbe ili pozivom BCCHP-u na broj **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Povlačenjem žalbe okončat će se žalbeni postupak i nećemo donijeti nikakvu odluku o vašem zahtjevu za žalbu. Ako su vam potrebne dodatne informacije o povlačenju žalbe, nazovite BCCHP na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

BCCHP će potvrditi povlačenje vaše žalbe tako što će poslati obavještenje vama ili vašem ovlašćenom zastupniku. Ako su vam potrebne dodatne informacije o povlačenju žalbe, nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Šta se događa sljedeće?

Nakon što od BCCHP-a primite pisano Obavještenje o odluci po žalbi, ne morate preduzeti nikakve radnje i vaš će se žalbeni dosije zatvoriti. Međutim, ako se ne slažete sa odlukom po vašoj žalbi, možete djelovati tako što ćete zatražiti pravičnu raspravu pred državnim organom i/ili zatražiti vanjsku reviziju vaše žalbe u roku od **trideset (30) kalendarskih dana** od datuma Obavještenja o odluci. Možete odlučiti da zatražite i pravičnu raspravu pred državnim organom i vanjsku reviziju ili možete odlučiti da zatražite samo jedno od toga.

Pravična rasprava pred državnim organom

Ako odlučite, možete zatražiti pravičnu raspravu pred državnim organom u roku od **sto dvadeset (120) kalendarskih dana** od datuma Obavještenja o odluci, ali morate zatražiti pravičnu raspravu pred državnim organom u roku od **deset (10) kalendarskih dana** od datuma Obavještenja o odluci ako želite nastaviti sa svojim uslugama. Ako ne dobijete ovu žalbu, možda ćete biti odgovorni za plaćanje usluga koje su vam pružene tokom žalbenog postupka.

Na pravičnoj raspravi pred državnim organom, baš kao i tokom žalbenog postupka BCCHP-a, možete zamoliti nekoga da vas zastupa, poput advokata ili rođaka ili prijatelja. Da biste imenovali nekoga da vas zastupa, pošaljite nam pismo u kojem nas obavještavate da želite da vas zastupa neko drugi i u pismu navedite njegove/njene kontakt podatke.

Možete zatražiti pravičnu raspravu pred državnim organom na jedan od sljedećih načina:

- Vaš lokalni Centar za porodične resurse može vam dati obrazac za žalbu kako biste zatražili pravičnu raspravu pred državnim organom i pomoći će vam da ga popunite ako želite.
- Idite na abe.illinois.gov/abe/access/appeals da biste otvorili ABE nalog za žalbe i online podnijeli pravičnu raspravu pred državnim organom vezanu za zdravlje. To će vam omogućiti da pratite i upravljate svojom žalbom online, pogledate važne datume i obavještenja vezana za pravičnu raspravu pred državnim organom i pošaljete dokumentaciju.

Ako želite podnijeti žalbu za pravičnu raspravu pred državnim organom u vezi s vašim medicinskim uslugama ili artiklima ili uslugama iz programa za vaninstitucijske starije osobe (Community Care Program (CCP)), pošaljite svoj zahtjev u pisanom obliku na adresu:

Illinois Department of Healthcare and Family Services Bureau of Administrative Hearings

69 W. Washington Street, 4th Floor
Chicago, IL 60602

Faks: **1-312-793-2005**

E-pošta: HFS.FairHearings@illinois.gov

Ili možete nazvati **1-855-418-4421**, TTY: **1-800-526-5812**

Ako želite podnijeti žalbu za pravičnu raspravu pred državnim organom u vezi s uslugama ili artiklima mentalnog zdravlja, uslugama zloupotrebe supstanci, uslugama vaninstitucijske osobe s invaliditetom, uslugama za traumatsku povredu mozga za vaninstitucijske osobe, uslugama za HIV/AIDS za vaninstitucijske osobe, ili bilo kojom uslugom Programa kućnih usluga (Home Services Program, HSP), pošaljite svoj zahtjev u pisanom obliku na adresu:

**Illinois Department Human Services
Bureau of Hearings**

69 W. Washington Street, 4th Floor
Chicago, IL 60602

Faks: **1-312-793-8573**

E-pošta: **DHS.HSPApeals@illinois.gov**

Ili možete nazvati **1-800-435-0774**, TTY: **1-877-734-7429**

Postupak pravične rasprave pred državnim organom

Raspravu će voditi nepristrasni službenik za raspravu ovlašten za sprovođenje državnih pravičnih rasprava. Primit ćete pismo od nadležnog ureda za raspravu u kojem ćete biti obaviješteni o datumu, vremenu i mjestu rasprave. To pismo će također pružiti informacije o raspravi. Važno je da pažljivo pročitate ovo pismo. Ako otvorite nalog na <https://abe.illinois.gov/abe/access/appeals>, možete pristupiti svim dopisima vezanim za vaš postupak pravične rasprave pre državnim organom putem vašeg ABE žalbenog naloga. Takođe možete otpremiti dokumente i pogledati zakazane termine.

Primit ćete informacije od BCCHP-a najmanje **tri (3) radna dana** prije rasprave. To će uključivati sve dokaze koje ćemo izložiti na raspravi. Oni će se poslati i nepristrasnom službeniku za raspravu. Sve dokaze koje ćete izložiti na raspravi morate dostaviti BCCHP-u i nepristrasnom službeniku za raspravu najmanje **tri (3) radna dana** prije rasprave. To uključuje i listu svih svjedoka koji će se pojaviti u vaše ime, kao i sve dokumente koje ćete koristiti da potkrijepite svoju žalbu.

Morat ćete obavijestiti nadležni ured za raspravu o svim potrebnim prilagođavanjima. Vaša rasprava se može održati putem telefona. U svom zahtjevu za pravičnu raspravu pred državnim organom obavezno navedite telefonski broj na koji vas možemo kontaktirati tokom radnog vremena. Rasprava se može snimati.

Odgađanje ili odlaganje

Možete zatražiti odgađanje tokom rasprave ili odlaganje prije rasprave, što se može odobriti ako postoji opravdan razlog. Ako se nepristrasni službenik za raspravu složi, vi i sve stranke u žalbenom postupku bit ćete pismeno obaviješteni o novom datumu, vremenu i mjestu. Rok za okončanje postupka žalbe bit će produžen za vremenski period odgađanja ili odlaganja.

Nepojavljivanje na raspravi

Vaša žalba će biti odbačena ako se vi ili vaš ovlašćeni zastupnik ne pojavite na raspravi u vrijeme, na datum i mjesto navedeno u obavještenju, a niste pismeno zatražili odlaganje. Ako se vaša rasprava održava telefonom, vaša žalba će biti odbačena ako se ne javite na telefon u zakazano vrijeme žalbe. Obavještenje o odbacivanju bit će poslato svim stranama u žalbenom postupku.

Vaša rasprava može biti pomjerena za drugi termin ako nas obavijestite u roku od deset (10) kalendarskih dana od datuma prijema Obavještenja o odbacivanju, ako je razlog vašeg nedolaska bio sljedeći:

- Smrtni slučaj u porodici
- Tjelesna povreda ili bolest koja bi razumno spriječila vaš dolazak na raspravu
- Iznenadna i neočekivana hitna situacija

Ako se rasprava po žalbi odgodi, Ured za raspravu će vama ili vašem ovlašćenom zastupniku poslati pismo o odgodi saslušanja s kopijama za sve strane u žalbenom postupku.

Ako odbijemo vaš zahtjev za novo zakazivanje saslušanja, poštom ćete dobiti pismo kojim vas obavještavamo o našem odbijanju.

Odluka sa pravične rasprave pred državnim organom

Nadležni ured za rasprave poslat će vama i svim zainteresovanim stranama pismenu konačnu administrativnu odluku. Odluka će takođe biti dostupna online putem vašeg ABE žalbenog naloga. Ova konačna administrativna odluka može se preispitati samo putem okružnih sudova države Illinois. Vrijeme koje Okružni sud dozvoljava za podnošenje takve revizije može biti samo trideset pet (35) dana od datuma ovog pisma. Ako imate pitanja, pozovite Ured za rasprave.

Vanjska revizija (samo za medicinske usluge)

U roku od trideset (30) kalendarskih dana nakon datuma na Obavještenju odluke po žalbi od BCCHP-a, možete zatražiti reviziju od nekoga izvan kompanije BCCHP. To se naziva vanjska revizija.

Vanjski recenzent mora ispunjavati sljedeće uslove:

- Licencirani pružatelj usluga iste ili slične specijalnosti kao i vaš pružatelj njege
- Trenutno radi
- Nema finansijski interes u donošenju odluke
- Ne poznaje vas i neće znati vaš identitet tokom revizije

Vanjska revizija nije dostupna za žalbe vezane za usluge primljene putem programa za vaninstitucijske starije osobe (Elderly Waiver); Vaninstitucijske osobe s invaliditetom; Traumatsku povredu mozga za vaninstitucijske osobe; HIV/AIDS za vaninstitucijske osobe, ili bilo koje usluge Programa kućnih usluga (Home Services Program)

U vašem pismu morate tražiti vanjsku reviziju te radnje i treba ga poslati na adresu:

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.

PO Box 660717

Dallas, TX 75266

Faks za standardne žalbe: **1-866-643-7069**

Faks za hitne žalbe: **1-800-338-2227**

Šta se događa sljedeće?

- Pregledat ćemo vaš zahtjev kako bismo utvrdili da li ispunjava uslove za vanjsku reviziju. Imamo pet (5) radnih dana da to uradimo. Poslat ćemo vam pismo u kojem ćemo vas obavijestiti da li vaš zahtjev ispunjava ove uslove. Ako vaš zahtjev ispunjava uslove, pismo će sadržati ime vanjskog recenzenta.
- Imate pet (5) radnih dana od pisma koje vam pošaljemo da vanjskom recenzentu pošaljete sve dodatne informacije o vašem zahtjevu.

Vanjski recenzent će vama i/ili vašem zastupniku i BCCHP-u poslati pismo sa svojom odlukom u roku od pet (5) kalendarskih dana od prijema svih informacija koje su im potrebne za dovršetak pregleda.

Hitna vanjska revizija

Ako bi uobičajeni vremenski okvir za vanjsku reviziju mogao ugroziti vaš život ili zdravlje, vi ili vaš zastupnik možete zatražiti **hitnu vanjsku reviziju**. To možete učiniti telefonom ili pisanim putem. Da biste zatražili hitnu vanjsku reviziju telefonom, nazovite Službu za članove besplatno na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Za pisani upit, pošaljite nam pismo na adresu ispod. Možete samo jednom (1) zatražiti vanjsku reviziju o određenoj radnji. U vašem pismu morate tražiti vanjsku reviziju te radnje.

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.

PO Box 660717

Dallas, TX 75266

Faks za hitne žalbe: **1-800-338-2227**

Šta se događa sljedeće?

- Čim primimo telefonski poziv ili pismo u kojem se traži hitna vanjska revizija, odmah ćemo pregledati vaš zahtjev kako bismo utvrdili da li ispunjava uslove za hitnu vanjsku reviziju. Ako je odgovor potvrđan, kontaktirat ćemo vas ili vašeg zastupnika kako bismo vam dali ime recenzenta.
- Takođe ćemo poslati potrebne informacije vanjskom recenzentu kako bi mogao započeti s revizijom.
- Vanjski recenzent će donijeti odluku o vašem zahtjevu čim to bude potrebno u skladu s vašim zdravstvenim stanjem, ali ne više od dva (2) radna dana nakon prijema svih potrebnih informacija. Usmeno će vas i/ili vašeg zastupnika i BCCHP obavijestiti o svojoj odluci. Takođe će vama i/ili vašem zastupniku i BCCHP poslati pismo sa odlukom u roku od četrdeset osam (48) sati.

Prava i odgovornosti

Vaša prava

- Pravo da se prema vama uvijek postupi s poštovanjem i dostojanstvom uz čuvanje vaše privatnosti
- Pravo na čuvanje vaših ličnih zdravstvenih podataka i medicinske dokumentacije u tajnosti, osim tamo gdje je to dozvoljeno zakonom i kada je to neophodno za pružanje njege
- Pravo na zaštitu od diskriminacije
- Pravo na primanje informacija od BCCHP-a na drugim jezicima ili u drugim formatima, kao što su jezički tumač ili Brajevo pismo
- Pravo na primanje informacija o dostupnim opcijama liječenja i alternativama
- Pravo na primanje informacija neophodnih za donošenje odluka o vašem liječenju i izborima zdravstvene njege
- Pravo na davanje preporuka u vezi s politikom prava i odgovornosti članova organizacije
- Pravo na odbijanje liječenja i obavještenje o tome šta se može dogoditi vašem zdravlju ako to učinite
- Pravo na dobijanje kopije vaše medicinske dokumentacije i u nekim slučajevima zahtjev za njenu izmjenu ili ispravku
- Pravo na izbor svog ljekara primarne zdravstvene zaštite (PCP) od BCCHP-a. Možete promijeniti svog PCP-a u bilo kom trenutku
- Pravo na podnošenje žalbe (ponekad se naziva i pritužba) ili prigovora bez straha od lošeg postupanja ili bilo kakve negativne reakcije
- Pravo da zatražite i primite u razumnom roku informacije o vašem zdravstvenom planu, njegovim pružateljima usluga i politikama, uključujući prava i obaveze članova

Vaše odgovornosti

- Postupajte prema svom ljekaru i osoblju ordinacije s uljudnošću i poštovanjem.
- Nosite sa sobom vašu ID karticu od BCCHP-a kada idete na preglede kod ljekara i u apoteku po recepte.
- Dolazite na svoje termine i budite tačni.
- Ako ne možete doći na termine, otkažite ih unaprijed.
- Slijedite uputstva i plan liječenja koji dobijete od svog ljekara.
- Obavijestite svoj zdravstveni plan i socijalnog radnika ako se vaša adresa ili broj telefona promijene.
- Pročitajte priručnik za članove kako biste znali koje su usluge pokrivene i postoje li neka posebna pravila.

Prijevara, zlostavljanje i zanemarivanje

Prijevara, zlostavljanje i zanemarivanje su incidenti koje je potrebno prijaviti.

Prijevara se dešava kada neko prima pogodnosti ili isplate na koje nema pravo.

Primjeri prijevare:

- Korišćenje tuđe ID kartice ili dozvoljavanje da neko koristi vašu.
- Naplata usluga od strane pružatelja usluga za usluge koje niste primili.

Zlostavljanje je kada neko nanese fizičku ili psihičku štetu ili ozljedu. Evo nekoliko primjera zlostavljanja:

- Fizičko zlostavljanje je kada vam se nanese šteta, npr. šamaranjem, udaranjem pesnicama, guranjem ili prijetnjom oružjem.
- Psihičko zlostavljanje je kada neko koristi prijeteće riječi upućene vama, pokušava kontrolisati vaše društvene aktivnosti ili vas držati u izolaciji.
- Finansijsko zlostavljanje je kada neko koristi vaš novac, lične čekove ili kreditne kartice bez vaše dozvole.
- Seksualno zlostavljanje je kada vas neko dodiruje na neprimjeren način i bez vaše dozvole.

Zanemarivanje se dešava kada neko odluči da zadrži osnovne životne potrepštine kao što su hrana, odjeća, sklonište ili medicinska njega.

Ako smatrate da ste žrtva, trebali biste to odmah prijaviti. Možete nazvati i Službu za članove na **1-877-860-2837**.

Ako sumnjate na zlostavljanje, to prijavite.

Po zakonu, vaša je odgovornost da prijavite navode o zlostavljanju i zanemarivanju. Trebali biste pozvati Odjel za socijalne usluge države Illinois (Illinois Department of Human Services, DHS), Odjel za javno zdravlje države Illinois (Illinois Department of Public Health, DPH) ili Odjel za starija lica države Illinois (Illinois Department on Aging, DOA).

- Ako je osoba prijavljena u program ili živi u okruženju koje finansira, licencira ili certifikuje DHS ili živi u privatnom domu, nazovite telefonsku liniju Ureda glavnog inspektora: **1-800-368-1463** Ako je osoba s invaliditetom prijavljena u program ili živi u okruženju koje finansira, licencira ili certifikuje DPH (npr. starački dom) i ako se zlostavljanje/zanemarivanje dogodi tokom pružanja usluga, pozovite telefonsku liniju za staračke domove DPH-a: **1-800-252-4343**, (TTY **1-800-547-0466**).
- Ako se zlostavljanje ili zanemarivanje odnosi na odraslu osobu od 18 godina ili stariju koja nije u staračkom domu ili ustanovi za potpomognuto stanovanje, pozovite telefonsku liniju za zaštitu odraslih osoba Odjela za starija lica (DOA) na broj **1-866-800-1409** (TTY: **1-800-358-5117**).

Takođe nam možete prijaviti sve sumnje na prijevaru ili zlostavljanje. Nazovite Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Takođe možete koristiti našu telefonsku liniju za prijave i zlostavljanje na **1-800-543-0867**. Dostupni smo 24/7.

Sve informacije će biti povjerljive. Uklanjanje zlostavljanja, zanemarivanja i prijave odgovornost je svih.

Definicije

Žalba znači zahtjev vašem zdravstvenom planu da ponovo preispita odluku.

Participacija znači fiksni iznos (na primjer, \$15) koji plaćate za pokrivenu zdravstvenu uslugu, obično kada primite uslugu. Iznos se može razlikovati zavisno od vrsti pokrivena zdravstvene usluge.

Trajna medicinska oprema znači oprema i potrepštine koje naručuje zdravstveni radnik za svakodnevnu ili produženu upotrebu.

Hitno medicinsko stanje znači bolest, ozljeda, simptom ili stanje toliko ozbiljno da bi razumna osoba odmah potražila pomoć kako bi izbjegla tešku štetu.

Usluge hitne pomoći znače procjenu hitnog medicinskog stanja i liječenje kako bi se spriječilo pogoršanje stanja.

Isključene usluge označavaju zdravstvene usluge koje vaše zdravstveno osiguranje ili plan ne plaćaju niti pokrivaju.

Pritužba znači žalba koju podnosite svom zdravstvenom planu.

Usluge i uređaji za rehabilitaciju označavaju usluge koje pomažu osobi da održi, nauči ili poboljša vještine i funkcionisanje za svakodnevni život. Primjeri uključuju terapiju za dijete koje ne hoda ili ne govori kao što se očekuje za taj uzrast. Ove usluge mogu uključivati fizikalnu i radnu terapiju, logopedsku terapiju i druge usluge za osobe s invaliditetom u različitim bolničkim i/ili ambulantnim okruženjima.

Kućna zdravstvena njega označava zdravstvene usluge koje osoba prima kod kuće.

Usluge hospicija označavaju usluge pružanja utjehe i podrške osobama u posljednjim fazama terminalne bolesti i njihovim porodicama.

Hospitalizacija znači njega u bolnici koja zahtijeva prijem kao pacijenta i obično zahtijeva boravak preko noći. Boravak preko noći radi posmatranja može biti ambulantna njega.

Bolnička ambulantna njega znači njega u bolnici koja obično ne zahtijeva boravak preko noći.

Medicinski neophodno znači zdravstvene usluge ili potrepštine potrebne za sprečavanje, dijagnosticiranje ili liječenje bolesti, povrede, stanja, oboljenja ili njegovih simptoma, a koje ispunjavaju prihvaćene medicinske standarde.

Van mreže znači pružanje korisniku mogućnosti pristupa uslugama plana izvan ugovorene mreže pružatelja usluga plana. U nekim slučajevima, direktni troškovi korisnika mogu biti veći za pogodnosti izvan mreže.

Prethodno odobrenje znači odluka vašeg zdravstvenog osiguravača ili plana da su zdravstvena usluga, plan liječenja, lijek na recept ili trajna medicinska oprema medicinski neophodni. Ponekad se naziva prijašnje odobrenje ili prethodna certifikacija. Vaše zdravstveno osiguranje ili plan mogu zahtijevati prethodno odobrenje za određene usluge prije nego što ih dobijete, osim u hitnim slučajevima. Prethodno odobrenje nije obećanje da će vaše zdravstveno osiguranje ili plan pokriti troškove.

Pokriće lijekova na recept znači zdravstveno osiguranje ili plan koji pomaže u plaćanju lijekova na recept i lijekova.

Pružatelj primarne zdravstvene zaštite znači ljekar (dr. med. – doktor medicine ili D.O. – doktor osteopatske medicine), specijalizirana medicinska sestra, klinička specijalizovana medicinska sestra ili ljekarski asistent, kako je dozvoljeno državnim zakonom, koji pruža, koordinira ili pomaže pacijentu u pristupu nizu zdravstvenih usluga.

Rehabilitacijske usluge i sredstva znače zdravstvene usluge koje pomažu osobi da zadrži, vrati ili poboljša vještine i funkcioniranje za svakodnevni život koje su izgubljene ili oštećene zbog bolesti, povrede ili invaliditeta osobe. Te usluge mogu uključivati fizikalnu i radnu terapiju, logopedsku terapiju i usluge psihijatrijske rehabilitacije u različitim stacionarnim i/ili ambulantnim okruženjima.

Stručna sestrinska njega znači usluge njege koje pružaju licencirane medicinske sestre, licencirane praktične medicinske sestre ili strukovne medicinske sestre s licencom za rad u državi, u skladu s Zakonom o medicinskim sestrama države Illinois.

Društvene odrednice zdravlja su uslovi u okruženjima u kojima se ljudi rađaju, žive, uče, rade, igraju, obavljaju vjerske obrede i stare, a koji utiču na širok raspon zdravstvenih, funkcionalnih i kvalitetnih ishoda i rizika.

Specijalista znači ljekar koji specijalizira određeno područje medicine ili se fokusira na grupu pacijenata kako bi dijagnosticirao, upravljao, spriječio ili liječio određene vrste simptoma i stanja.

Urgentna njega znači njega zbog bolesti, povrede ili stanja koje je dovoljno ozbiljno da bi razumna osoba odmah potražila pomoć, ali ne toliko ozbiljno da bi zahtijevalo hitnu pomoć.

Politika privatnosti

Imamo pravo da dobijemo informacije od vaših njegovatelja. Ove informacije koristimo kako bismo mogli platiti i upravljati vašom zdravstvenom njegom. Ove informacije čuvamo u tajnosti između vas, vašeg zdravstvenog radnika i nas, osim ako to nije dozvoljeno zakonom. Pogledajte Obavještenje o praksama privatnosti kako biste saznali više o vašem pravu na privatnost. Ako želite kopiju obavještenja, pozovite Službu za članove na **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

BCCHP sarađuje sa državom Illinois kako bi se zaustavili novi slučajevi HIV-a. Ministarstvo javnog zdravlja države Illinois dijeli podatke o HIV-u koje posjeduje sa Medicaidom države Illinois i Medicaid organizacijama za upravljanje zdravstvenom zaštitom u državi Illinois kako bi se omogućila bolja njega za osobe koje žive sa HIV-om. Ime, datum rođenja, broj socijalnog osiguranja, HIV status i druge informacije dijele se sigurno i bezbjedno za sve članove Medicaida.

Odricanje odgovornosti

Odnos između ovih dobavljača i Blue Cross and Blue Shields of Illinois je odnos nezavisnih izvođača radova. BCBSIL ne daje nikakva odobrenja, izjave ili garancije u vezi s bilo kojim proizvodima ili uslugama koje nude gore navedeni dobavljači.

Blue365 je program popusta samo za članove BCBSIL-a. To NIJE osiguranje. Neke od usluga koje se nude putem ovog programa mogu biti pokrivene vašim zdravstvenim planom. Zaposleni trebaju provjeriti svoju knjižicu s pogodnostima ili pozvati broj korisničke službe na poleđini svoje ID kartice za konkretne informacije o pogodnostima. Korišćenjem Blue365 ne mijenju se mjesečne uplate, niti se troškovi usluga ili proizvoda uračunavaju u bilo kakve maksimalne iznose i/ili odbitke plana. Popusti se daju samo preko dobavljača koji učestvuju u ovom programu. BCBSIL ne garantuje niti daje bilo kakve tvrdnje ili preporuke o uslugama ili proizvodima programa. Članovi se trebaju konsultovati sa svojim ljekarom prije korišćenja ovih usluga i proizvoda. BCBSIL zadržava pravo da prekine ili promijeni ovaj program u bilo kom trenutku bez prethodne najave.

DentaQuest je nezavisna kompanija koja pruža stomatološke pogodnosti za Blue Cross i Blue Shield of Illinois.

Heritage Vision Plans Inc., koju pokreće VSP, je nezavisna kompanija koja pruža pogodnosti pregleda očiju za planove Blue Cross Community Health Plans.

ModivCare je nezavisna kompanija koja je sklopila ugovor sa Blue Cross i Blue Shield of Illinois za pružanje usluga prijevoza članovima koji imaju pokriće preko BCBSIL-a.

Prime Therapeutics LLC je zasebna kompanija koja pruža usluge upravljanja farmaceutskim pogodnostima za Blue Cross i Blue Shield of Illinois.

Learn to Live pruža edukativne programe bihevioralnog zdravlja. Članovi koji razmatraju dalje liječenje trebaju se konsultovati sa ljekarom. Learn to Live, Inc. je nezavisna kompanija koja pruža online programe i alate za bihevioralno zdravlje za članove koji imaju pokriće preko Blue Cross i Blue Shield of Illinois.

Web stranicu BCCHP IL Rewards vodi HealthMine, INC., nezavisna kompanija koja pruža digitalne alate i usluge za zdravlje i lični klinički angažman za Blue Cross Community Health Plans. BCCHP ne daje nikakva odobrenja, izjave ili jamstva u vezi sa dobavljačima trećih strana i proizvodima i uslugama koje oni nude.

Potvrda o pokriću osiguranjem



Ako imate pitanja nazovite Službu za članove na besplatni broj telefona **1-877-860-2837** (TTY: **711**) ili dežurnu liniju za medicinske sestre (24/7 Nurseline) na **1-888-343-2697**.

Planove zdravstvenog osiguranja Blue Cross Community Health Plans pruža kompanija Blue Cross and Blue Shield of Illinois, koja je dio kompanije Health Care Service Corporation, kompanija u vlasništvu članova Mutual Legal Reserve (HCSC), nezavisni nositelj licence udruženja Blue Cross and Blue Shield Association.

Blue Cross Community Health Plans, inače poznat kao BCCHP, sklopio je ugovor s Ministarstvom zdravstva i porodičnih usluga (Illinois Department of Healthcare and Family Services, HFS) države Illinois o pružanju zdravstvenog osiguranja.

Ovaj certifikat izdaje kompanija Blue Cross and Blue Shield of Illinois (BCBSIL), koja je dio kompanije Health Care Service Corporation, kompanija u vlasništvu članova Mutual Legal Reserve (HCSC), nezavisni nositelj licence udruženja Blue Cross and Blue Shield Association, koja posluje kao zdravstvena osiguravajuća kompanija. Uzimajući u obzir upis Člana, BCBSIL će osigurati pokrivene zdravstvene usluge za Člana u skladu s odredbama ove Potvrde o pokriću osiguranjem.

Ova Potvrda o pokriću osiguranjem može biti predmet izmjena, dopuna ili raskida sporazumom između Blue Cross Community Health Plans i Ministarstva zdravstva i porodičnih usluga države Illinois (Illinois Department of Healthcare and Family Services) bez saglasnosti bilo kojeg člana. Članovi će biti obaviješteni o svim takvim promjenama u najkraćem mogućem roku nakon što budu napravljene.

Odabirom ili prihvatanjem zdravstvenog osiguranja u okviru Blue Cross i Blue Shield of Illinois, članovi pristaju na sve uslove i odredbe iz ove Potvrde o pokriću osiguranjem.

Datum stupanja na snagu pokrića osiguranjem prema ovom Planu naveden je na vašoj članskoj ID kartici koja vam je poslata poštom.

Radni list s opisom pokrića

BCCHP pokriva članove koji žive u saveznoj državi Illinois. BCCHP ne pokriva nikakve usluge izvan Sjedinjenih Američkih Država. Ako vam je potrebna njega dok putujete izvan države Illinois, nazovite Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Za usluge izvan države Illinois bit će potrebno prethodno odobrenje. Ako ne dobijete prethodno odobrenje, možda ćete morati platiti za usluge.

Ako vam je potrebna hitna pomoć, idite u najbližu bolnicu. Hitna pomoć je pokrivena u svim Sjedinjenim Američkim Državama.

Pokrivene usluge

Nikada nećete imati participaciju ili odbitak za usluge koje pokriva BCCHP. Za neke usluge može biti potrebno prethodno odobrenje BCCHP-a, kao što je prikazano u tabelama u nastavku. Za sva pitanja nazovite Službu za članove na **1-877-860-2837**.

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Abortus	Usluge abortusa pokriva Medicaid (ne vaš MCO) korišćenjem vaše HFS medicinske kartice.	Da
Akupunktura	Usluge akupunkture vezane za bolove u donjem dijelu leđa i trudnoću u karličnom položaju od pravno ovlašćenog pružatelja usluga s licencom prema Zakonu o akupunkturnoj praksi kao akupunkturist.	Da

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Usluge napredne medicinske sestre		Ne
Usluge centra za ambulantno hirurgsko liječenje		Da
Godišnji zdravstveni pregledi za odrasle	Preglede obavlja vaš PCP ili WHCP. Fizički pregledi nisu dio planiranja porodice.	Ne
Usluge podrške adaptivnom ponašanju (ABS)	ABS usluge pokrivene su za osobe: • Mlađe od 21 godine • s dijagnozom poremećaja iz spektra autizma • koje je uputio ljekar i preporučio licencirani bihevioralni analitičar	Da
Pomoćni/augmentativni komunikacijski uređaji;		Da
Audiološke (slušne) usluge	Slušni aparati su ograničeni na jedan slušni aparat po uhu, svake 3 godine. Pregledi sluha su pokriveni samo ako imate manje od 21 godine. Pokriveni su osiguranjem za osobe starije od 21 godine ako imate simptome vezane za uši.	Da, pod određenim okolnostima.
Usluge bihevioralnog zdravlja	Uključujući između ostalog: • Bihevioralno zdravlje u zajednici • Usluge tokom krize • Ambulantne usluge. Kao što je upravljanje lijekovima, terapija i savjetovanje • Dnevno liječenje u bolnici	Da, pod određenim okolnostima.
Krv, krvne komponente i njihova primjena		Ne
Kiropraktičke usluge	Ograničeno na spinalnu manipulaciju za subluksaciju kičme	Ne
Skrining kolorektalnog karcinoma		Ne
Dijagnostička i terapijska radiologija	• Neinvazivni rendgenski snimci koje naručuje i obavlja vaš PCP • Skrining mamogrami su pokriveni za osobe od 40 godina i starije. Jedan osnovni mamogram poslije 35 godine • Za CT i MR preglede potrebno je prethodno odobrenje	Da, pod određenim okolnostima.

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Stomatološke usluge, uključujući oralne hirurge	Za članove starije od 21 godine: • Ograničeno liječenje korijenskih kanala • Ograničene proteze • Ograničena oralna hirurgija Podobne trudne članice imaju dodatne usluge: • Periodični oralni pregled • Čišćenje zuba • Parodontologija	Da, pod određenim okolnostima.
Doula podrška	Pokriveno za trudne članice tokom cijele trudnoće, porođaja i postporođajnog perioda. Pokriće za doula podrške uključivat će do 16 prenatalnih posjeta, do 16 postporođajnih posjeta i kontinuiranu podršku tokom porođaja.	Da
Usluge ranog periodičnog skrininga, dijagnoze i liječenja (EPSDT)	Pokriveno za upisnike mlađe od 21 godine. Program uključuje: • Fizikalne preglede • Razvojne skrining preglede • Laboratorijske testove • Imunizaciju • Zdravstvenu istoriju i edukaciju	Ne
Hitne i urgentne medicinske usluge	Nazovite svog PCP-a u roku od dva (2) dana od vaše hitne situacije ili što je prije moguće. Takođe ste dužni da nazovete Službu za članove kako biste obavijestili BCCHP da ste primili usluge	Ne
Hitne stomatološke usluge	Ograničene. Hitni pregledi bit će pokriveni samo kada se izvode u kombinaciji s liječenjem hitne situacije koja je medicinski neophodna za liječenje boli, infekcije i otoka.	Ne
Hitan prijevoz/vozilo hitne pomoći		Ne
Usluge i pribor za planiranje porodice	Uključujući, bez ograničenja: • Posjetu ljekaru • Kontracepciju • Planiranje porodice i edukaciju • Testove trudnoće • Testove na polno prenosive infekcije (SPI) Usluge koje nisu uključene: • Liječenje neplodnosti • Operacija za poništavanje sterilizacije	Ne

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Posjete klinikama FQHC, RHC i drugim klinikama na bazi posjeta		Ne
Operacija promjene pola	• Usluge pokrivene za osobe od 21 godine i više u posebnim slučajevima medicinske nužde za članove mlađe od 21 godine • Mora ispunjavati sva administrativna pravila HFS-a • Zahtijeva popunjavanje obrasca za prethodno odobrenje HFS-a za usluge promjene pola • Za odobrenje su također potrebna pisma i medicinska dokumentacija od određenih pružatelja usluga	Da
Slušni aparati i baterije	Jedan slušni aparat po uhu svake tri godine; ograničen broj baterija po članu	Za slušne aparate je potrebno prethodno odobrenje; za baterije nije potrebno prethodno odobrenje.
Posjete agencije za kućnu zdravstvenu zaštitu	Za usluge koje nisu u programu za vaninstitucijske osobe, pokriće je ograničeno na njegu nakon hospitalizacije.	Da
Bolničke ambulantne usluge		Da
Posjete hitnoj pomoći u bolnici		Ne
Usluge za hospitalizovane pacijente		Da
Bolničke ambulantne usluge		Da, pod određenim okolnostima.
Laboratorijske i rendgenske usluge	Ove usluge mora naručiti vaš pružatelj usluga. Mora ih obaviti licencirani pružatelj usluga na odgovarajućem mjestu.	Da, pod određenim okolnostima. Genetsko testiranje zahtijeva prethodno odobrenje. Visokotehnološka radiologija (MRI, CT, PET itd.) zahtijeva prethodno odobrenje
Podrška dojenju	Savjetnici za dojenje pružaju procjenu, edukaciju, savjetovanje i podršku o dojenju i ljudskoj laktaciji kako bi podstakli uspješno postizanje ciljeva dojenja. Usluge podrške dojenju mogu se pružati u perinatalnom razdoblju do odvikavanja dojenčadi.	Da

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Medicinski pribor, oprema, proteze i ortoze	Većina medicinske opreme i pribora koji su pokriveni osiguranjem i dalje će trebati odobrenje od BCCHP-a.	Da, pod određenim okolnostima.
Sestrinska njega	Pokriveno za članove mlađe od dvadeset i jedne (21) godine koji nisu obuhvaćeni HCBS Waiver programom.	Da
Usluge u staračkim domovima		Da
Optičarske usluge i pribor	Jedan par naočara svake dvije godine Kontaktne sočiva samo kada je medicinski neophodno	Da
Optometrijske usluge	Jedan pregled očiju svakih 12 mjeseci	Ne
Palijativna i hospicijska njega		Da
Apotekarske usluge i lijekovi na recept	Mogu se primjenjivati ograničenja lijekova Da biste vidjeli da li je lijek pokriven ili je potrebno odobrenje, pogledajte Listu preferiranih lijekova (PDL)	Da, pod određenim okolnostima.
Usluge fizikalne, radne i logopedске terapije		Za procjenu i ponovnu procjenu nije potrebno prethodno odobrenje. Za sve ostale usluge fizikalne, radne i logopedске terapije potrebno je prethodno odobrenje.
Ljekarske usluge		Ne
Podijatrijske usluge	Ove usluge su pokrivenе: • Medicinski problemi stopala • Medicinsko ili hirurško liječenje bolesti, ozljeda ili nedostataka stopala • Rezanje ili uklanjanje kurjih očiju, bradavica ili žuljeva • Rutinska njega stopala Sljedeće usluge nisu pokrivenе: • Postupci koji se još uvijek testiraju • Akupunktura • Ulošci za cipele	Ne
Usluge nakon stabilizacije		Ne

POKRIVENE USLUGE		
Medicinske usluge	Blue Cross Community Health Plans Ograničenje pogodnosti/izuzeća	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Pregledi kod stomatologa za osobe s posebnim potrebama		Ne
Pregledi prostate i rektuma	Testovi specifičnog antigena prostate (PSA) i digitalni rektalni pregled (DRE) pokriveni su za članove od 40 godina i starije	Da, pod određenim okolnostima.
Protetika i ortoze		Da, pod određenim okolnostima.
Radiološke usluge		Da, pod određenim okolnostima.
Usluge dijalize bubrega		Da
Respiratorna oprema i pribor		Da, pod određenim okolnostima.
Zloupotreba supstanci	Neki od tretmana protiv zlorabe supstanci koji su pokriveni uključuju: • Detoksikaciju • Stacionarno liječenje • Ambulantno liječenje • Liječenje uz pomoć lijekova Za više informacija nazovite Službu za članove	Da, pod određenim okolnostima.
Transplantacije	Prva transplantacija je pokrivena. Dozvoljena je samo jedna buduća ponovna transplantacija zbog odbacivanja	Da
Prijevoz (koji nije hitan)	Nazovite Službu za članove da biste dogovorili prijevoz najmanje 72 sata prije termina. Vi ste odgovorni za svu medicinsku opremu, poput invalidskih kolica. Prijevoz iz razloga koji nisu medicinske prirode nije pokriven. Potrebno je prethodno odobrenje za vožnje koje su udaljene više od 65 milja; takođe je potrebno za pružatelje usluga koji nisu u mreži.	Da, pod određenim okolnostima.
Usluge pregleda vida	• Pregled očiju pokriven je samo jednom svakih 12 mjeseci • Naočare su pokriveno samo jednom; svake dvije godine za članove od 21 godine i starije • Naočare se zamjenjuju „po potrebi“ za članove mlađe od 21 godine • Kontaktna sočiva su pokrivena kada je medicinski neophodno ako naočare ne mogu pružiti željeni rezultat	Da, pod određenim okolnostima.

Pokrivene usluge u kući i zajednici (Home and Community-Based Services) (samo zavaninstitucijske članove)

Ovdje je popis nekih medicinskih usluga i pogodnosti koje BCCHP pokriva za vaninstitucijske članove za usluge u kući i zajednici.

HCBS Waiver Program	Usluge	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Odjel za starija lica (DoA) Starije osobe	• Dnevna služba za odrasle • Prijevoz u okviru dnevnih usluga za odrasle • Spremanje kuće • Sistem za lične hitne intervencije (PERS) • Automatski dozator lijekova	Možda će biti potrebno naše prethodno odobrenje prije nego što dobijete pokrivene usluge.
Odjel za rehabilitacijske usluge (DRS) Osobe s invaliditetom, HIV/AIDS	• Dnevna služba za odrasle • Prijevoz u okviru dnevne službe za odrasle • Prilagođavanje pristupačnosti sredine-doma • Kućna zdravstvena pomoć • Povremena sestrinska njega • Stručna sestrinska njega (RN i LPN) • Radna terapija • Fizikalna terapija • Logopedska terapija • Spremanje kuće • Dostava obroka na kućnu adresu • Lični asistent • Sistem za lične hitne intervencije (PERS) • Privremeni predah • Specijalna medicinska oprema i pribor	Možda će biti potrebno naše prethodno odobrenje prije nego što dobijete pokrivene usluge.

HCBS Waiver Program	Usluge	Pružatelj usluga mora dobiti prethodno odobrenje
Odjel za rehabilitacijske usluge (DRS) Osobe s ozljedom mozga	• Dnevne usluge za odrasle • Prijevoz u okviru dnevnih usluga za odrasle • Prilagođavanje pristupačnosti sredine-doma • Podrška pri zaposlenju • Kućna zdravstvena pomoć • Povremena sestrinska njega • Stručna sestrinska njega (RN i LPN) • Radna terapija • Fizikalna terapija • Logopedska terapija • Rane zanatske usluge • Usluge dnevnog održavanja • Spremanje kuće • Dostava obroka na kućnu adresu • Lični asistent • Sistem za lične hitne intervencije (PERS) • Privremeni predah • Specijalna medicinska oprema i pribor • Bihevioralne usluge (osoblje sa magistraturom ili doktoratom)	Možda će biti potrebno naše prethodno odobrenje prije nego što dobijete pokrivene usluge.
HealthCare and Family Services (HFS) Program za potpmognuto stanovanje	• Potpomognuto stanovanje	Možda će biti potrebno naše prethodno odobrenje prije nego što dobijete pokrivene usluge.

Pored ovih pokrivenih usluga, BCCHP nudi i dodatne pogodnosti. Pogledajte **Dodatne pogodnosti na stranici 26** za više informacija.

Ograničene pokrivene usluge

- BCCHP može pružati usluge sterilizacije samo ako je odobreno državnim i saveznim zakonom
- Ako BCCHP pruža histerektomiju, BCCHP mora popuniti HFS obrazac 1977 i unijeti popunjeni obrazac u medicinski karton člana

Nepokrivene usluge

Evo popisa nekih medicinskih usluga i pogodnosti koje ne pokriva BCCHP:

- Usluge vozila hitne pomoći koje nisu hitne
- Usluge koje su eksperimentalne ili istraživačke prirode
- Usluge koje pruža pružatelj usluga koji nije dio mreže i koje nije odobrio BCCHP
- Usluge koje se pružaju bez potrebne uputnice ili prethodnog odobrenja
- Neobavezna kozmetička hirurgija
- Njega neplodnosti, kao što su poništavanje sterilizacije i tretmani zbog neplodnosti, kao što su vještačka oplodnja ili in vitro oplodnja
- Bilo koja usluga koja nije medicinski neophodna
- Usluge koje pružaju lokalne obrazovne agencije
- Lijekovi za mršavljenje ili sredstva za dijetu
- Estetska stomatologija
- Izbjeljivanje zuba
- Zubni implantati
- Osiguranje kontaktnih sočiva
- Pomagala za slabovidne osobe
- Laserska korekcija vida
- BCCHP ne pokriva kanabis. Kanabis potiče od biljke kanabisa. Njegov aktivni sastojak je delta-9-tetrahidrokanabinol (THC). Kanabis se može nazvati marihuana. BCCHP ne pokriva kanabis ni u kojem obliku. To uključuje:
 - Sjeme biljke
 - Ekstrahovanu smolu
 - So ili druge derivate
 - Bilo koju mješavinu ili pripravak spojeva dobijenih iz kanabisa

Ovo nije potpuni popis usluga koje nisu pokrivene.

Za pitanja, kontaktirajte Službu za članove na broj **1-877-860-2837**.

Prethodno odobrenje

Za neke usluge može biti potrebno prethodno odobrenje od BCCHP-a. To se radi da bismo bili sigurni da su pokrivene. To znači da se i BCCHP i vaš PCP (ili specijalista) slažu da su usluge medicinski neophodne. Medicinski neophodne usluge se odnosi na usluge koje:

- Štite život
- Sprečavaju vas da se ozbiljno razbolite ili postanete invalid
- Utvrđuju šta nije u redu ili liječe bolest, oboljenje ili povredu
- Pomažu vam da obavljate stvari poput ishrane, oblačenja i kupanja

Ne morate nas kontaktirati za prethodno odobrenje. Vaš ljekar će se pobrinuti za to umjesto vas. Dobijanje prethodnog odobrenja traje između 2 i 8 kalendarskih dana. Da biste provjerili ograničenja usluga, pogledajte odjeljak pod nazivom „Pokrivene medicinske usluge“. Vaš PCP vam takođe može reći više o tome.

Nećemo plaćati usluge od pružatelja usluga koji nije dio BCCHP mreže. Morate dobiti prethodno odobrenje od nas prije nego što dobijete te usluge.

Kontinuitet liječenja

Kontinuitet liječenja služi da osigura da se možete kontinuirano liječiti nakon upisa. Novi članovi imaju 90-dnevno* razdoblje prelaska. To razdoblje vam omogućava vrijeme za prelazak s bilo kojeg pružatelja usluga van mreže. To je i zato da biste imali vremena da prebacite sve usluge. Tokom tog vremena, pružatelji usluga koje posjećujete moraju biti registrirani za pružanje Medicaid usluga. Vaš koordinator za njegu će s vama raditi na prenošenju vaše njege i usluga.

*Neki članovi mogu ispunjavati uslove za transfer od 180 dana.

Urgentna njega

Urgentna njega je problem koji zahtijeva trenutnu pomoć, ali nije opasan po život.

Neki primjeri urgentne njege su:

- Manje posjekotine i ogrebotine
- Groznica
- Prehlade
- Bol u uhu

Za urgentnu njegu pozovite svog ljekara ili možete pozvati Službu za članove na broj **1-877-860-2837**. Uvijek možete nazvati i dežurnu liniju za medicinske sestre **24/7 Nurseline** na **1-888-343-2697**.

Hitna pomoć

Hitno medicinsko stanje je vrlo ozbiljno. Može čak biti i opasno po život. Možete imati jake bolove, povrede ili bolest. U hitnom slučaju, nazovite **9-1-1** ili idite u najbližu službu hitne pomoći. Hitna pomoć je pokrivena u svim Sjedinjenim Američkim Državama. Prethodno odobrenje nije potrebno, ali nazovite svog PCP-a i Službu za članove u roku od 24 sata. Oni mogu osigurati da dobijete svu potrebnu naknadnu njegu. Nije potrebna uputnica.

Neki primjeri hitnih slučajeva su:

- Srčani udar
- Otežano disanje
- Teško krvarenje
- Slomljene kosti
- Trovanje

Odabir pružatelja primarne zdravstvene zaštite (PCP)

Članovi moraju odabrati pružatelja primarne zdravstvene zaštite (PCP) iz imenika pružatelja usluga dostupnog u trenutku upisa. PCP člana je odgovoran za pružanje i koordinaciju njege, odobravanje upućivanja specijalistima i pružanje drugih usluga. Svog PCP-a možete promijeniti u bilo kom trenutku. Članovi mogu promijeniti svog PCP-a pozivom Službe za članove na broj **1-877-860-2837**. Možete promijeniti svog PCP-a i na portalu Blue Access for Members (BAM). Prijavite se na BAM na <https://mybam.bcbsil.com>.

Pristup specijalističkoj njezi

Ako vaš PCP smatra da vam je potreban specijalista, sarađivat će s vama u odabiru specijaliste. Vaš PCP će vam organizirati specijalističku njegu.

Kao žena sa BCCHP pokrićem, imate pravo da odaberete pružatelja zdravstvene zaštite za žene (WHCP). WHCP je ljekar s licencom za rad u medicini specijaliziranoj za akušerstvo, ginekologiju ili porodičnu medicinu. Nije potrebno prethodno odobrenje za pregled kod WHCP-a u mreži.

Ostali resursi

Za više informacija o vašem planu, pogledajte sadržaj. Informacije o pritužbama i žalbama, pravima i odgovornostima, prijevare, zloupotrebi i zanemarivanju, kao i o Politici privatnosti mogu se pronaći u odjeljku Priručnika za članove ove knjižice.

Obavještenje o nediskriminaciji

Zdravstveno osiguranje je važno za sve

Mi ne vršimo diskriminaciju po osnovu rase, boje kože, nacionalnog porijekla (uključujući ograničeno znanje engleskog jezika i maternjeg jezika), godina starosti, invaliditeta ili pola (kako se tumači u važećim propisima). Osobama s invaliditetom pružamo razumne modifikacije i besplatna komunikacijska pomagala kako bi im omogućili efikasnu komunikaciju s nama. Takođe pružamo besplatne usluge jezičke pomoći osobama čiji maternji jezik nije engleski.

Da biste besplatno dobili razumne modifikacije, komunikacijska pomagala ili jezičku pomoć, nazovite nas na **1-877-860-2837**.

Ako mislite da nismo uspjeli pružiti uslugu ili da smo vas na neki drugi način diskriminirali, možete podnijeti žalbu na adresu:

Office of Civil Rights Coordinator
Attn: Office of Civil Rights Coordinator
300 E. Randolph St., 35th Floor
Chicago, IL 60601

Telefon: **1-855-664-7270** (govorna pošta)
TTY/TDD: **1-855-661-6965**
Faks: **1-855-661-6960**
E-pošta: civilrightscoordinator@bcbsil.com

Žalbu možete podnijeti poštom, faksom ili e-poštom. Ako vam je potrebna pomoć oko podnošenja žalbe, pozovite besplatni telefonski broj naveden na poleđini vaše ID kartice (TTY: 711).

Možete podnijeti žalbu zbog kršenja građanskih prava Uredu za građanska prava Ministarstva zdravlja i socijalnih usluga SAD-a, na adresu:

US Dept of Health & Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Telefon: **1-800-368-1019**
TTY/TDD: **1-800-537-7697**
Portal za žalbe: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
Obrasci žalbe: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Ovo obavještenje je dostupno na našoj internet stranici na <https://www.bcbsil.com/bcchp/legal-and-privacy/non-discrimination-notice>

PAŽNJA: Ako govorite neki drugi jezik, dostupne su vam besplatne usluge jezičke pomoći. Odgovarajuća druga pomagala i usluge za pružanje informacija u pristupačnim formatima takođe su dostupni besplatno. Nazovite **1-877-860-2837 (TTY: 711)** ili razgovarajte sa svojim pružateljem usluga.

Español Spanish	ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-877-860-2837 (TTY: 711) o hable con su proveedor.
العربية Arabic	تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم (711: TTY) 1-877-860-2837 أو تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.

中文 Chinese	注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-877-860-2837 (TTY: 711) 或咨询您的服务提供商。
Français French	ATTENTION: Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-877-860-2837 (TTY: 711) ou parlez à votre fournisseur.
Deutsch German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlose Sprachassistentendienste zur Verfügung. Entsprechende Hilfsmittel und Dienste zur Bereitstellung von Informationen in barrierefreien Formaten stehen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie 1-877-860-2837 (TTY: 711) an oder sprechen Sie mit Ihrem Provider.
ગુજરાતી Gujarati	ધ્યાન આપો: જો તમે બીજી ભાષા બોલો છો, તો તમારા માટે મફત ભાષા સહાય સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે. સુલભ ફોર્મેટમાં માહિતી પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય સહાયક મદદ અને સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-877-860-2837 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.
हिंदी Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएं भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 1-877-860-2837 (TTY: 711) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।
Italiano Italian	ATTENZIONE: Se parli italiano, puoi usufruire gratuitamente di servizi di assistenza linguistica. Sono inoltre disponibili, senza costi, strumenti e servizi ausiliari per ricevere informazioni in formati accessibili. Chiama il numero 1-877-860-2837 (TTY: 711) o rivolgiti a un assistente.
한국어 Korean	주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-877-860-2837 (TTY: 711) 번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.
فارسی Farsi	توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات پشتیبانی زبانی رایگان در دسترس شما قرار دارد. همچنین کمک‌ها و تماس خدمات پشتیبانی مناسب برای ارائه اطلاعات در قالب‌های قابل دسترس، به‌طور رایگان موجود می‌باشند. با 1-877-860-2837 (TTY: 711) تماس بگیرید یا با ارائه‌دهنده خود صحبت کنید.
Polski Polish	UWAGA: Osoby mówiące po polsku mogą skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Dodatkowe pomoce i usługi zapewniające informacje w dostępnych formatach są również dostępne bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-877-860-2837 (TTY: 711) lub porozmawiaj ze swoim dostawcą.
РУССКИЙ Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-877-860-2837 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.
Tagalog Tagalog	PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga libreng serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyo upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 1-877-860-2837 (TTY: 711) o makipag-usap sa iyong provider.
اردو Urdu	توجه دیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کے لیے مفت زبان کی مدد کی خدمات دستیاب ہیں۔ قابل رسائی فارمیٹس میں معلومات فراہم کرنے کے لیے مناسب معاونہ اور خدمات بھی مفت دستیاب ہیں۔ 1-877-860-2837 (TTY: 711) پر کال کریں یا اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔
Ελληνικά Greek	ΠΡΟΣΟΧΗ: Εάν μιλάτε ελληνικά, υπάρχουν διαθέσιμες δωρεάν υπηρεσίες υποστήριξης στη συγκεκριμένη γλώσσα. Διατίθενται δωρεάν κατάλληλα βοηθήματα και υπηρεσίες για παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμες μορφές. Καλέστε το 1-877-860-2837 (TTY: 711) ή απευθυνθείτε στον πάροχό σας.
Tiếng Việt Vietnamese	LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-877-860-2837 (TTY: 711) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

Blue Kit

Vaš Priručnik za članove i Potvrda o pokriću osiguranjem na jednom mjestu.