



**Blue Cross Community
Health PlansSM**



**HealthChoice
Illinois**
Illinois Department of
Healthcare and Family Services



**Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo
(Managed Long Term Supports and Services, MLTSS)**

Blue KitSM

Ang iyong Handbook ng Miyembro para sa MLTSS at Certificate ng Coverage sa isang lugar.

May bisa nang Enero 2025

Ang Blue Cross Community Health Plans ay ibinibigay ng Blue Cross and Blue Shield of Illinois, isang Sangay ng Health Care Service Corporation, isang Mutual Legal Reserve Company (HCSC), Hiwalay na Nabigyan ng Lisensya ng Blue Cross and Blue Shield Association.

IL_BCCHP_MLTSS_WlcmKit25TAG

255068.0625

Welcome sa BlueSM



Welcome sa pamilya ng Blue Cross Community Health Plans (BCCHPSM)!

Ikinalulugod naming ikaw ay kabilang sa BCCHP para sa iyong planong pangkalusugan sa Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo (Managed Long Term Supports and Services, MLTSS). Tinutulungan ka ng mga serbisyo ng MLTSS na magawa ang mga bagay na hindi mo na magagawa para sa sarili mo. Bilang bahagi ng BCCHP MLTSS makakakuha ng access sa mga provider ng MLTSS, mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali at transportasyon. Maaaring ibigay ang pangangalaga sa iyong tahanan o sa pasilidad na nagbibigay ng suporta sa araw-araw na pamumuhay. Lahat ng ito ay walang copay para sa mga sakop na serbisyo ng MLTSS.

Gamitin ang listahang ito para magsimula gamit ang iyong planong pangkalusugan sa MLTSS:

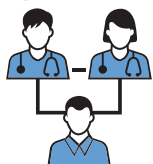
- ☐ **Alamin kung ano ang sakop sa MLTSS.** Makakatulong ang Blue Kit na ito. Itabi ito sa madaling makita! Maaari mo ring bisitahin ang www.bcchpil.com para malaman ang tungkol sa iyong mga benepisyo.
- ☐ **Kumpletuhin ang iyong taunang Pag-assess ng Panganib sa Kalusugan (Health Risk Assessment, HRA).** Tatawagan o ite-text ka ng BCCHP sa mga paparating na linggo para makumpleto ang iyong HRA. Tutulungan ng screening na ito ang iyong Care Coordinator na maunawaan ang iyong mga pangangailangan. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** kung hindi mo masasagot ang aming tawag o text.
- ☐ **Mag-log in sa iyong Blue Access for MembersSM (BAMSM) account.** Matingnan kaagad ang iyong mga mapagkukunan para sa pangangalagang pangkalusugan. Ang BAM ay ang ligtas na portal ng miyembro para sa mga miyembro ng BCCHP. Maaari mong ma-access ang iyong account sa <https://mybam.bcbsil.com> o gamitin ang **BCBSIL Mobile App**.
- ☐ **Palaging dalhin ang iyong ID card ng Miyembro sa MLTSS.** Gamitin ito para sa lahat ng iyong mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga. Para sa mga serbisyong medikal, ipakita ang iyong ID Card sa Medicare at Medicaid. Para sa coverage sa gamot, gamitin ang iyong ID Card sa Medicare Part-D. Tingnan ang **Mga Mapagkukunan sa Plano ng Pangangalagang Pangkalusugan sa pahina 21** para sa karagdagang impormasyon sa iba pang mga plano.
 - Makikipagtulungan ang BCCHP sa iyong iba pang mga plano at mga provider ng serbisyo. Kaya mahalagang panatilihin may nalalaman ang iyong Care Coordinator tungkol sa iyong medikal na kondisyon.

Kung mayroon kang mga tanong, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang walang bayad sa **1-877-860-2837** (TTY: **711**) o sa 24/7 na Nurseline sa **1-888-343-2697**.

- ❑ **Para mapanatili ang iyong coverage sa Illinois Medicaid, kakailanganin mong mag-renew nang isang beses sa isang taon.** Tinatawag itong redetermination. Makakatanggap ka ng abiso mula sa Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya (Healthcare and Family Services, HFS) isang buwan bago ang petsa ng iyong pag-renew. Punan ang mga form nang nasa oras para mapanatili ang iyong coverage sa MLTSS.

Nandito kami para tumulong!

Mga Serbisyo sa Miyembro



1-877-860-2837

Tumawag para magtanong ng tungkol sa iyong planong pangkalusugan sa BCCHP

24/7 na Nurseline



1-888-343-2697

Makipag-usap sa isang pribadong nurse tungkol sa iyong kalusugan nang 24/7

Mga Madalas Itanong (Frequently Asked Questions, FAQ)

Pakitingnan ang talaan ng mga nilalaman para maghanap ng mga karagdagang detalye sa mga paksang ito.

Mayroon ba akong copay?

Wala. Hindi ka magkakaroon ng copay o deductible para sa aprubadong mga serbisyo ng MLTSS.

Mayroon ba akong medikal na coverage sa pamamagitan ng aking plano sa MLTSS?

Wala. Sinasakop ng mga benepisyo sa BCCHP MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Para sa medikal na coverage, mangyaring makipag-ugnayan sa iyong Medicare, Medicare Advantage o Medicaid plan. Tandaan, palaging Medicare ang unang nagbabayad ng mga serbisyong medikal. Tingnan ang **Mga Mapagkukunan ng Plano sa Pangangalagang Pangkalusugan sa pahina 21** para sa karagdagang impormasyon sa mga benepisyo ng Medicare at Medicaid plan.

Mayroon ba akong coverage sa gamot sa pamamagitan ng aking plano sa MLTSS?

Wala. Sinasakop ng mga benepisyo sa BCCHP MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Para sa coverage sa gamot, mangyaring makipag-ugnayan sa

iyong Medicare Part-D plan. Tingnan ang **Mga Mapagkukunan ng Plano sa Pangangalagang Pangkalusugan sa pahina 21** para makakita ng karagdagang impormasyon sa mga benepisyo ng Medicare Part-D.

Ano ang gagawin ko para makakuha ng pangangalagang pang-emergency?

Pumunta sa pinakamalapit na emergency room (ER) o Tumawag sa **911**. Tumawag ng ambulansya kung walang serbisyo ng **911** sa iyong lugar. Ang mga serbisyong medikal kabilang ang mga pagpunta sa ER ay sakop sa pamamagitan ng Medicare, hindi ng MLTSS. Tingnan ang pahina 19 para sa karagdagang impormasyon sa mga benepisyo ng Medicare at Medicaid plan.

Sakop ba ako ng BCCHP sa labas ng Illinois?

Sinasakop ng BCCHP ang mga miyembrong nakatira sa estado ng Illinois. Hindi sinasakop ng BCCHP ang anumang serbisyo sa labas ng Estados Unidos. Kakailanganin ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong nasa labas ng Illinois. Kung hindi matatanggap ang paunang pahintulot, maaaring bayaran mo ang mga serbisyo. Kung kailangan mo ng pangangalaga

Kung mayroon kang mga tanong, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang walang bayad sa **1-877-860-2837** (TTY: **711**) o sa 24/7 na Nurseline sa **1-888-343-2697**.

habang nagbibiyaha ka sa labas ng Illinois, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Kung kailangan mo ng pangangalagang pang-emergency, pumunta sa pinakamalapit na ospital. Sakop sa Estados Unidos ang pangangalagang pang-emergency. Hindi mo kailangan ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong pang-emergency sa US.

Paano ko malalaman pa ang tungkol sa aking coverage?

Bisitahin ang: www.bcchpil.com

Blue Access for Members (BAM) Account:

Mag-log in sa <https://mybam.bcbsil.com> o sa BCBSIL Mobile App. I-download sa pamamagitan ng pag-text ng **BCBSILAPP** sa **33633**.

Mga Serbisyo sa Miyembro: 1-877-860-2837

Maaaring tawagan ang live agent mula 8 a.m. hanggang 5 p.m. CST, Lunes - Biyernes. Magagamit ang self-service o voicemail nang 24/7, kasama kapag Sabado at Linggo at mga holiday.

Saan ako makaka-access ng listahan ng mga provider ng MLTSS na nasa network?

Makakahanap ka ng mga provider at ospital na malapit sa iyo gamit ang Provider Finder®. Mahahanap ito sa www.bcchpil.com o sa BCBSIL Mobile App. Kung kailangan mo ng tulong sa paghahanap ng doktor, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Maaari mo ring ma-access ang kumpletong listahan ng mga provider sa pamamagitan ng paggamit ng Direktoryo ng Provider. Mahahanap ang Direktoryo ng Provider sa www.bcchpil.com.

Makakakuha ba ako ng masasakyan papunta at mula sa aking mga appointment?

Oo. Gumagamit ang BCCHP ng ModivCare para magbigay ng mga masasakyan papunta sa mga pangangalagang pangkalusugan at mga aprubadong pagpapatingin o pagpapagamot. Para magpaiskedyul ng masasakyan, tawagan ang ModivCare nang kasing aga ng hindi bababa sa tatlong araw. Maaari ka ring magpaiskedyul ng masasakyan gamit ang bagong ModivCare app sa iyong smartphone.

Paano ko maa-access ang aking ID Card ng Miyembro?

Mag-log in sa iyong BAM account sa isang desktop o sa BCBSIL Mobile App. Doon, maaari mong ma-access ang pansamantalang ID Card o mag-order ng bago. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Maaari silang magpadala ng bagong ID Card ng Miyembro at siguruhing nasa BCCHP ang kasalukuyan mong address.

Maaari ba akong makakuha ng tulong mula sa isang Care Coordinator?

Oo. Ang Care Coordinator ay isang 'coach' sa pangangalagang pangkalusugan na tumutulong na makamit ang iyong mga layunin sa kalusugan.

Ang pagkumpleto ng iyong Pag-assess ng Panganib sa Kalusugan (Health Risk Assessment, HRA) ay tumutulong sa aming bigyan ka ng Care Coordinator. Maaari kang humiling ng Care Coordinator anumang oras sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Talaan ng mga Nilalaman

Handbook ng Miyembro para sa MLTSS

Mga Mahalagang Numero ng Telepono	9	Sakop na Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad (mga kliyente na may waiver lang)	17
Mga Serbisyo sa Miyembro	10	Hindi Sakop na Mga Serbisyo	18
Blue Access for Members SM (BAM SM) ..	10	Mga Bagong Medikal na Paggamot..	19
Card ng Pagkakakilanlan (Identification, ID) ng Miyembro	11	Mga Serbisyo ng Transportasyon na Hindi Pang-emergency.....	19
Pagiging Kwalipikado	11	Mga Karagdagang Benepisyo	20
Pag-renew ng Mga Benepisyo sa Medicaid (Redetermination).....	12	Mga Mapagkukunan ng Plano sa Pangangalagang Pangkalusugan ..	21
Bukas na Enrollment.....	13	Pangangasiwa ng Pangangalaga...	22
Network ng Provider	13	Mga Programa ng Edukasyong Pangkalusugan.....	24
Provider ng Pangunahing Pangangalaga (PCP).....	14	Ang Programa ng Ombudsman	26
May Espesyalidad na Pangangalaga	14	Mga Paunang Direktiba	26
Apurahang Pangangalaga	14	Mga Karaingan at Mga Apela	27
Pangangalagang Pang-emergency ..	14	Mga Karapatan at Responsibilidad ..	34
Paunang Pahintulot.....	15	Panloloko, Pang-aabuso at Kapabayaang	35
Sakop na Mga Serbisyo para sa Pinamamahalaang Pangmatagalang	15	Mga Depinisyon:.....	36
Mga Suporta at Serbisyo (MLTSS)...	15	Patakaran sa Pagkapribado	38
		Mga Pagtatatuwa ng Pananagutan..	38

Talaan ng mga Nilalaman

Certificate ng Coverage ng MLTSS

Worksheet ng Paglalarawan ng Coverage	40
Sakop na Mga Serbisyo para sa Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo (MLTSS).....	40
Sakop na Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad (HCBS) - Mga Miyembro Lang ng Waiver	41
Hindi Sakop na Mga Serbisyo	43
Paunang Pahintulot.....	44
Pagpapatuloy ng Paggamot.....	45
Apurahang Pangangalaga	45
Pangangalagang Pang-emergency ..	45
Iba Pang Mga Mapagkukunan	45

Handbook ng Miyembro para sa MLTSS



Mga Mahalagang Numero ng Telepono

24/7 na Nurseline 24 na oras sa isang araw na linya para sa tulong **1-888-343-2697**, TTY/TDD: **711**

Mga Serbisyo sa Miyembro

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

Available kami nang 24 na oras sa isang araw, pitong araw sa isang linggo. Libre ang tawag.

Maaaring tawagan ang live agent mula 8 a.m. hanggang 5 p.m. Central time, Lunes hanggang Biyernes.

Magagamit ang self-service o voicemail nang 24/7, kasama kapag Sabado at Linggo at mga holiday.

Website

www.bcchpil.com

Pinaglilingkurang Lugar

Sakop ng plano ang mga miyembrong nakatira sa estado ng Illinois.

Departamento ng Espesyal na Imbestigasyon (Special Investigation Department, SID)
ng Blue Cross Community Health Plans

1-800-543-0867

Pambansang Center sa Pagkontrol ng Lason

Dinidirekta ang mga tawag sa opisina ng pinakamalapit sa iyo.

1-800-222-1222

Pangmedikal na Transportasyon na Hindi Pang-emergency

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

Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali

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

Linya para sa Krisis sa Kalusugan ng Pag-uugali

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

Mga Karaingan at Mga Apela

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

Panloloko at Pang-aabuso

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

Pangangasiwa ng Pangangalaga

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

Mga Pamprotektang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang

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

Hotline ng Nursing Home

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

Departamento ng Kalusugan ng Publiko ng Illinois

1-217-782-4977

Hotline para sa Reklamo sa Mga Pasilidad na Nagbibigay
ng Suporta sa Araw-araw na Pamumuhay

1-844-528-8444

Pangangalagang Pang-emergency

911

Sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency department.
Sakop sa buong Estados Unidos ang pangangalagang pang-emergency.

Mga Serbisyo sa Miyembro

Welcome sa Blue Cross Community Health Plans. Handang tumulong sa iyo ang Mga Serbisyo sa Miyembro para masulit ang BCCHP. Available ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Available kami nang 24 na oras sa isang araw, pitong (7) araw sa isang linggo. Libre ang tawag. Maaaring tawagan ang live agent mula 8 a.m. hanggang 5 p.m. Central time, Lunes hanggang Biyernes. Magagamit ang self-service o voicemail nang 24/7, kasama kapag Sabado at Linggo at mga holiday. Sinanay ang aming mga kawani para tulungan kang maunawaan ang iyong planong pangkalusugan. Mabibigyan ka namin ng mga detalye tungkol sa:

- Pangangailangan ng tulong sa iba pang mga wika
- Pagiging Kwalipikado sa MLTSS
- Sakop/Hindi Sakop na Mga Serbisyo ng MLTSS
- Pangangasiwa ng Pangangalaga
- Apurahang Pangangalaga at Pangangalagang Pang-emergency
- Mga Serbisyo ng Transportasyon
- Karaingan at Mga Apela
- Mga Karapatan at Responsibilidad

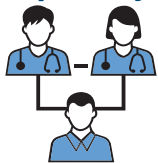
Blue Access for MembersSM (BAMSM)

I-access ang Iyong Pangangalagang Pangkalusugan nang 24/7 Kahit Nasaan Ka Man

Mas madali na ngayong manatiling konektado gamit ang iyong ligtas na portal. Sa BAM, mapapamahalaan mo ang iyong coverage sa kalusugan at makakahanap ka ng impormasyon tungkol sa mga serbisyo sa iyo. At ngayon, maaari mong ma-access ang iyong personal na BAM account sa iyong smartphone. Gamitin lang ang BCBSIL mobile app!

Kung hindi ka pa nakapag-sign up para sa BAM, maaari mo itong ma-access sa online o sa pamamagitan ng aming mobile app:

<https://mybam.bcbsil.com>



Mag-log in sa iyong desktop o tablet sa pamamagitan ng aming website. Matatagpuan sa itaas sa kanang bahagi sa sulok!

BCBSIL Mobile App



I-download ang mobile app. Gamitin ang app store ng iyong telepono sa pamamagitan ng paghanap sa BCBSIL o pag-text sa* **BCBSILAPP** sa **33633**

Narito ang ilan sa mga ibinibigay ng BAM:

- Humiling, mag-print o mag-order ng ID card
- Maghanap ng mga doktor, espesyalista at mga ospital gamit ang Provider FinderSM
- Palitan ang iyong provider ng pangunahing pangangalaga (primary care provider, PCP)
- Tingnan ang iyong paunang pahintulot at impormasyon sa mga claim

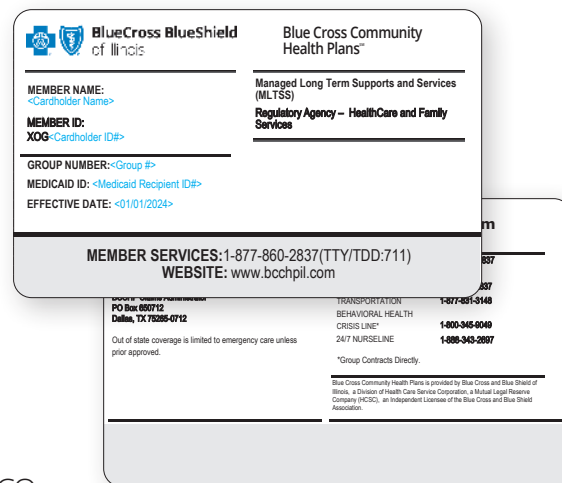
*Maaaring mayroong mga singil para sa mensahe at data.

Card ng Pagkakakilanlan (Identification, ID) ng Miyembro

Makakatanggap ka ng ID Card ng Miyembro mula sa MLTSS. Dapat palagi mong dalhin ang iyong card. Mayroon itong mga mahalagang numero ng telepono. Kakailanganin mong ipakita ito kapag kumuha ka ng waiver o ng mga pangmatagalang serbisyo. Gamitin ang iyong Mga ID Card mula sa Medicare para sa iba pang mga serbisyo, tulad ng mga gamot at mga serbisyong medikal. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** kung wala kang ID Card ng Miyembro.

Impormasyon na nasa iyong ID Card ng Miyembro:

- Pangalan
- Pangalan ng Plano
- Numero ng ID sa Medicaid ng Estado
- Numero ng ID ng Miyembro
- Petsa ng Pagkakabisa ng Pag-enroll
- Numero ng Grupo
- Numero ng Grupo ng Benepisyo
- Numero ng Mga Serbisyo sa Miyembro
- Website ng BCCHP
- Numero ng Transportasyon
- Numero ng Linya para sa Krisis sa Kalusugan ng Pag-uugali
- Numero ng 24/7 na Hot Line ng Nurse
- Saan ipapadala ng mga provider ang mga claim
- Pangalan at Address ng MCO
- Regulator ng Estado



Pagiging Kwalipikado

Kwalipikado ka para sa coverage ng MLTSS sa ilalim ng BCCHP kung naaangkop sa iyo ang mga sumusunod:

- Kwalipikado ka para sa Medicare Part A at Medicare Part B
- Kwalipikado ka para sa Medicaid
- Ikaw ay nasa edad na 21 at pataas sa oras ng pag-enroll
- Naka-enroll ka sa Tulong sa Matanda, Bulag at May Kapansanan na katagorya ng tulong ng Medicaid
- Wala kang End-Stage Renal Disease (ESRD), na may mga limitadong eksepsyon, tulad ng kung magkakaroon ka ng ESRD kapag miyembro ka na ng planong inaalok namin, o miyembro ka ng ibang plano na tinapos

Natutugunan mo ang lahat ng iba pang mga pamantayan at kailangan ng mga serbisyo mula sa isa sa mga sumusunod na waiver ng Medicaid 1915(c):

- Mga taong Matanda
- Mga taong may Mga Kapansanan
- Mga taong may HIV/AIDS
- Mga taong may Pinsala sa Utak
- Mga taong nasa Programang Nagbibigay ng Suporta sa Araw-araw na Pamumuhay

Ang mga ahensya ng estado ng Illinois ay magpapatuloy na alamin ang iyong pagiging kwalipikado para sa ilang programa. Kasama rito ang iyong mga serbisyo sa tahanan at komunidad o paninirahan sa isang nursing facility. Nakikipagtulungan ang BCCHP sa mga ahensya para tumulong sa iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta.

Pag-renew ng Mga Benepisyo sa Medicaid (Redetermination)

Huwag Hayaang Mawala ang Iyong Mga Benepisyo sa Medicaid – Kumpletuhin ang Iyong Rede nang Nasa Oras!

Bawat taon, kukumpletuhin mo ang proseso ng pag-renew para mapanatili ang iyong mga benepisyo. Ang pag-renew ay tinatawag kung minsan bilang redetermination o Rede. Ang Rede ay ang pagsusuri ng iyong pagiging kwalipikado para sa Medicaid, SNAP o tulong na pera. Dapat magpasya ang estado kung natutugunan mo pa rin ang mga patakaran para patuloy na makakuha ng mga benepisyo. Kailangan mong i-renew ang iyong coverage sa Medicaid nang kahit isang beses bawat taon. Kung tumatanggap ka ng mga benepisyo ng SNAP, gagawin mo ito nang dalawang beses sa isang taon.

Narito kung paano:

1. I-click ang *Manage My Case (Pamahalaan ang Aking Kaso)* sa abe.illinois.gov

- Gumawa o mag-log in sa iyong account sa abe.illinois.gov para mapamahalaan ang iyong mga benepisyo. Online ang pinakamagandang paraan para kumonekta

2. Beripikahin ang iyong address

- Kung gumagamit ka ng Medicaid, kailangan mong panatilihin bago ang iyong address. I-click ang *Manage My Case (Pamahalaan ang Aking Kaso)* at beripikahin ang iyong address sa Contact Us (Kontakin Kami) o tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**)

3. Hanapin ang iyong takdang petsa (tinatawag ding petsa ng redetermination)

- Para mahanap ang iyong takdang petsa, tingnan ang iyong tab na Benefit Details (Mga Detalye ng Benepisyo) sa abe.illinois.gov

4. Antabayanan ang iyong sulat

- Padadalhan ka ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya (HFS) ng abiso isang buwan bago ang iyong takdang petsa. Sasabihin nito sa iyo kung kailangan mong kumpletuhin ang form sa pag-renew. Ang abiso ay nagbibigay ng mga hakbang sa kung paano kukumpletuhin ang iyong redetermination

5. Kumpletuhin ang iyong redetermination

- Huwag hayaang mawala ang iyong Medicaid. Marami kang paraan para maisumite mo ang iyong pag-renew

Isumite ang iyong Medicaid redetermination sa pamamagitan ng:

- **Pagsusumite online.** I-click ang *Manage My Case (Pamahalaan ang Aking Kaso)* sa abe.illinois.gov
- **Pagpapadala sa koreo o pag-fax** ng iyong nakumpletong form at anumang hiniling na mga pagbeberipika
- **Sa telepono** sa pamamagitan ng pagtawag sa **1-800-843-6154**
- **Nang personal.** Para maghanap ng lokasyon, gamitin ang IDHS Office Locator sa www.dhs.state.il.us

Mag-ingat sa mga scam. Hindi kailanman hihingi sa iyo ng pera ang Illinois para mag-renew o mag-apply para sa Medicaid. I-report ang mga scam sa <https://hfs.illinois.gov/oig/reportfraud.html> o sa hotline ng Medicaid para sa panloloko sa **1-844-453-7283/1-844-ILFRAUD**.

Bukas na Enrollment

Isang beses sa isang taon, maaari kang magpalit ng plano sa partikular na panahon na tinatawag na 'Bukas na Enrollment'. Padadalhan ka ng Client Enrollment Services (CES) ng sulat para sa bukas na enrollment humigit-kumulang 60 araw bago ang petsa ng iyong anibersaryo. Ang petsa ng iyong anibersaryo ay isang taon mula sa petsa ng pagsisimula ng iyong planong pangkalusugan. Magkakaroon ka ng 60 araw sa iyong bukas na enrollment para lumipat ng plano nang isang beses sa pamamagitan ng pagtawag sa CES sa **1-877-912-8880**. Pagkatapos ng 60 araw, lumipat man ng plano o hindi, hindi ka makakalipat sa loob ng 12 buwan. Kung mayroon kang mga tanong tungkol sa iyong pag-enroll o pag-alis sa pagkaka-enroll sa MLTSS, mangyaring makipag-ugnayan sa Client Enrollment Service (CES) sa **1-877-912-8880**.

Sa pag-enroll, makikipagtulungan ka sa Care Coordinator para ilipat ang pangangalaga sa iyo. Para sa mga bagong miyembro ng MLTSS, mayroong 90 araw na panahon ng paglipat. Para sa mga miyembrong lilipat sa BCCHP mula sa isa pang plano, mayroon ding 90 araw na panahon ng paglipat. Kung kinakailangan, tutulong ang iyong Care Coordinator sa paglipat ng mga serbisyo sa provider na nasa network.

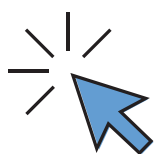
Network ng Provider

Ang network ng BCCHP ay binubuo ng mga provider at pasilidad na dalubhasa sa mga pangmatagalang suporta at serbisyo (long-term supports and services, LTSS). Nakakontra ang mga provider na ito sa BCCHP para magbigay sa iyo ng LTSS.

Dapat kang gumamit ng mga provider na nasa network. Kung pipiliin mong magpatingin sa isang provider na hindi bahagi ng aming network, kakailanganin mong bayaran ang mga serbisyo. Tutulungan ka ng iyong PCP at Care Coordinator na maghanap ng mga provider na nasa network. Maliban sa emergency, hindi sinasakop ng plano ang mga serbisyong wala sa network. Tanungin ang provider kung kasama ito sa network ng BCCHP bago ka kumuha ng pangangalaga.

Paano maghahanap ng provider, kasama ang iyong PCP:

Provider FinderSM



www.bcchpil.com

Maghanap nang 24/7 online o gamitin ang BCBSIL Mobile App

Mga Direktoryo ng Provider



www.bcchpil.com

Tingnan o i-download ang PDF ng mga provider

Mga Serbisyo sa Miyembro



1-877-860-2837

Libre ang tawag

Telehealth

Mas pinadali ng BCCHP na magpatingin sa iyong provider sa pamamagitan ng pagbibigay ng telehealth na mga opsyon. Makukuha mo ang pangangalagang kailangan mo, kahit sa virtual na paraan. Para alamin pa, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Makakahanap ka rin ng mga provider sa **www.bcchpil.com** sa tab na Virtual Care (Virtual na Pangangalaga). O tanungin ang iyong doktor kung nagbibigay siya ng telehealth na mga serbisyo. Ang bawat doktor, kung ibibigay, ay mayroong iba't ibang paraan ng pagbibigay ng telehealth na mga serbisyo. Kung kailangan mo ng tulong para gumawa ng appointment, mangyaring makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo sa Miyembro.

Provider ng Pangunahing Pangangalaga (PCP)

Ang iyong PCP ay ang personal na doktor mo na magbibigay sa iyo ng karamihan sa pangangalaga sa iyo. Maaari ka rin niyang ipadala sa iba pang mga provider kung kailangan mo ng espesyal na pangangalaga.

Sakop ang iyong PCP sa pamamagitan ng iyong mga benepisyo sa Medicaid o Medicare. Sinasakop ng BCCHP MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Para sa medikal na coverage, makipag-ugnayan sa iyong Medicare, Medicare Advantage o Medicaid Plan.

Kung ikaw ay miyembrong American Indian/Katutubo sa Alaska, mayroon kang karapatang makuha ang mga serbisyo mula sa isang provider na Indian na Tribo, Organisasyon ng Tribo o Indian na Organisasyon sa Lungsod sa loob at labas ng Estado ng Illinois.

May Espesyalidad na Pangangalaga

Ang espesyalista ay isang doktor na nangangalaga sa iyo para sa partikular na kondisyon sa kalusugan. Ang halimbawa ng espesyalista ay isang cardiology (kalusugan ng puso), orthopedics (mga buto at kasukasuan). Kung sa tingin ng PCP mo ay kailangan mo ng espesyalista, makikipagtulungan siya sa iyo para pumili ng espesyalista. Aayusin ng iyong PCP ang iyong may espesyalidad na pangangalaga.

Maaari kang ipadala ng iyong PCP sa ibang doktor para sa espesyal na pangangalaga o paggamot. May tutulong sa iyo sa opisina ng PCP para gumawa ng appointment.

Sinasakop ng BCCHP MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo ng suporta. Para sa pangangalagang ibinibigay ng isang PCP o espesyalista, makipag-ugnayan sa iyong Medicare, Medicare Advantage o Medicaid plan.

Apurahang Pangangalaga

Ang apurahang pangangalaga ay isyu na kailangan kaagad ng pangangalaga ngunit hindi nakamamatay. Para sa apurahang pangangalaga, makipag-ugnayan sa iyong Medicare o Medicare Advantage Plan.

Mga halimbawa ng apurahang pangangalaga:

- Maliit na mga sugat at gasgas
- Lagnat
- Sipon
- Pananakit ng tainga

Tawagan ang iyong doktor para sa apurahang pangangalaga o maaari mong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro ng MLTSS sa **1-877-860-2837**. Matatawagan mo palagi ang **24/7 na Nurseline** sa **1-888-343-2697**.

Pangangalagang Pang-emergency

Ang emergency na medikal na kondisyon ay lubhang seryoso. Maaari rin itong nakamamatay. Maaari kang magkaroon ng matinding pananakit, pinsala o sakit. Sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency department. Para sa coverage sa pangangalagang pang-emergency, mangyaring makipag-ugnayan sa iyong Medicare o Medicare Advantage Plan.

Ang ilan sa mga halimbawa ng emergency ay:

- Mga sintomas ng stroke (biglaang panghihina, malabong paningin, nauutal na pananalita)
- Atake sa puso
- Matinding pagdurugo
- Pagkalason
- Nahihirapang huminga
- Nabali na mga buto

Ano ang dapat gawin sa isang emergency:

- Pumunta sa pinakamalapit na emergency department. Maaari mong gamitin ang anumang ospital o iba pang setting para makakuha ng mga serbisyong pang-emergency
- Tumawag sa **911**
- Tumawag ng ambulansya kung walang serbisyo ng **911** sa lugar
- Hindi kailangan ng referral
- Hindi kailangan ng paunang pahintulot. Dapat tawagan mo kami sa loob ng 24 na oras ng pangangalagang pang-emergency

Paunang Pahintulot

Ang ilang serbisyo ay maaaring mangailangan ng paunang pahintulot o makakuha ng OK mula sa BCCHP. Hindi mo kailangang makipag-ugnayan sa amin para sa paunang pahintulot. Maaari kang makipagtulungan sa iyong doktor para magsumite ng paunang pahintulot.

Para sa mga miyembro ng HCBS, makikipagtulungan sa iyo ang iyong Care Coordinator at aasikasuhin ang paunang pahintulot. Kung walang paunang pahintulot para sa mga serbisyong ito, hindi babayaran ng BCCHP ang mga serbisyong ito.

Hindi sinasakop ng MLTSS plan ang mga serbisyong medikal. Sa halip, sinasakop ng iyong Medicare o Medicaid plan ang mga serbisyong medikal. Maaaring kailanganin mong kumuha ng paunang pahintulot para sa ilang serbisyong medikal. Makipag-ugnayan sa Medicare o Medicaid para malaman kung anong mga serbisyong medikal ang kailangan ng paunang pahintulot.

Sakop na Mga Serbisyo para sa Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo (MLTSS)

Magbibigay o mag-aayos ang BCCHP para sa sakop, medikal na kinakailangan na mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa miyembro nang ayon sa mga probisyon ng Certificate ng Coverage. Available rin sa Certificate ng Coverage ang mga paglalarawan ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan. Maaaring kailanganin mong bayaran ang pangangalagang hindi nakalista o kung hindi ka makakakuha ng paunang pahintulot.

Hindi sinasakop ng BCCHP ang mga serbisyo sa labas ng Estados Unidos. Kung kailangan mo ng pangangalaga habang nagbibiyahe ka sa labas ng Illinois, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Kailangan ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong nasa labas ng Illinois. Kung hindi matatanggap ang paunang pahintulot, maaaring bayaran mo ang mga serbisyo. Kung kailangan mo ng pangangalagang pang-emergency, pumunta sa pinakamalapit na ospital. Sakop sa buong Estados Unidos ang pangangalagang pang-emergency. Hindi mo kailangan ng paunang pahintulot para sa mga serbisyong pang-emergency sa US. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** kung mayroon kang mga tanong tungkol sa sakop ng BCCHP.

Narito ang listahan ng ilan sa mga serbisyo at benepisyo na sinasakop ng BCCHP:

Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Nurse

Ang mga serbisyong ito ay nakatuon sa mga pangmatagalang pangangailangan ng mga miyembro kaysa sa panandaliang pangangalaga sa malubhang kondisyon. Ang mga miyembrong may Mga Kapansanan, HIV/AIDS, o Traumatic na Pinsala sa Utak (Traumatic Brain Injury, TBI) ay kwalipikado.

Batay sa pagsusuri ng estado, gagawa ang Care Coordinator ng plano sa pangangalaga para isama ang mga serbisyo sa pangangalaga ng nurse. Ito ay pangangalagang ibinibigay ng rehistradong nurse (registered nurse, RN) o lisensyadong practical nurse (licensed practical nurse, LPN), na nakarehistro sa Illinois. Maaaring kailanganin ng nakasulat na utos mula sa isang doktor bago makakuha ng mga serbisyo ng pangangalaga ng nurse.

Mga Serbisyo ng Mga Nursing Facility

Ang nursing facility (NF) ay may iba't ibang pangalan kung minsan. Halimbawa, nursing home, pasilidad para sa pangmatagalang pangangalaga o skilled nursing facility. Ang nursing facility ay isang lisensyadong pasilidad na nagbibigay ng may kakayahang pangangalaga (panandalian) o mga serbisyo ng pangmatagalagang pangangalaga (pangmatagalang mga pamamalagi kung saan nakatira ka sa pasilidad). **Ang mga serbisyong ito ay kailangan ng paunang pahintulot (OK) mula sa BCCHP.**

Physical Therapy, Occupational Therapy at Speech Pathology

Maaaring maging kwalipikado ang mga miyembrong may Mga Kapansanan, HIV/AIDS at mga TBI Waiver. Nangangailangan ito ng utos ng doktor.

Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali

Matutulungan ng mga serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali (Behavioral Health, BH) ang mga nahaharap sa mga kondisyon sa kalusugan ng isip. Ang uri ng serbisyo na maaaring kailanganin mo ay depende sa iyong personal na sitwasyon. Ang ilang serbisyo ay maaaring mangailangan ng paunang pahintulot. Hindi mo kailangan ng referral para sa isang provider na nasa aming network.

Kung nakakaranas ka ng krisis sa kalusugan ng pag-uugali, tawagan ang **Linya para sa Krisis sa Kalusugan ng Pag-uugali** sa **1-800-345-9049**. Ito ay 24 na oras na serbisyo sa pamamagitan at pagpapahupa ng krisis.

Kasama sa ilang serbisyo ng BH ang:

- Mga paggamot kaugnay sa alak o droga sa komunidad
- Mga serbisyo sa kalusugan ng pag-uugali sa komunidad
- Maaaring sakupin ng BCCHP ang mga paggamot ng pang-aabuso sa droga o alak.

Kasama sa mga paggamot ng pang-aabuso sa droga o alak na sinasakop namin ang:

- Mga outpatient na serbisyo
- Paggamot sa tulong ng gamot
- Detoxification sa pamamagitan ng residensyal na paggamot

Mga Daan tungo sa Tagumpay

Maaaring maging kwalipikado ang mga miyembrong wala pang edad na 21 na mayroong malaking mga pangangailangan sa kalusugan ng pag-uugali. Kasama rito ang mga batang may malubhang emotional disturbance o malubhang sakit sa isip. Ang Pathways Program ay nagbibigay ng karagdagang mga serbisyo sa tahanan at komunidad.

Maaaring kasama sa mga serbisyo ang peer support sa pamilya, masusing pangangalaga sa bahay, gumagamot na pagme-mentor, respite, gumagamot at pang-indibiduwal na mga serbisyong pansuporta. Para alamin pa ang tungkol sa programang ito at kung paano maging kwalipikado, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Sakop na Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad (mga kliyente na may waiver lang)

Narito ang listahan ng ilan sa mga serbisyong medikal at mga benepisyo na sinasakop ng BCCHP para sa mga miyembrong kabilang sa Waiver para sa Serbisyo sa Tahanan at Komunidad. Ang mga serbisyong ito ay maaaring mangailangan ng paunang pahintulot.

Departamento para sa Mga Matanda (Department on Aging, DoA)

Mga Taong Matanda

- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Transportasyon para sa Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Maybahay
- Personal na Sistema sa Pagtugon sa Emergency (Personal Emergency Response System, PERS)
- Automated na dispenser ng gamot

Departamento ng Mga Serbisyong Pangrehabilitasyon (Department of Rehabilitative Services, DRS)

Mga Taong May Mga Kapansanan, HIV/AIDS

- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Transportasyon para sa Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Pangkapaligirang mga pag-aakma para gawing madaling ma-access - sa tahanan
- Katulong sa kalusugan sa tahanan
- Pangangalaga ng nurse, paminsan-minsan
- Pangangalaga ng may kakayahang nurse (RN at LPN)
- Occupational therapy
- Physical therapy
- Speech therapy
- Maybahay
- Mga pagkaing hinahatid sa bahay
- Personal na assistant
- Personal na Sistema sa Pagtugon sa Emergency (Personal Emergency Response System, PERS)
- Respite
- Natatanging mga kagamitan at supply na pangmedikal

Departamento ng Mga Serbisyong Pangrehabilitasyon (Department of Rehabilitative Services, DRS)

Mga Taong may Pinsala sa Utak

- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Transportasyon para sa Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang
- Pangkapaligirang mga pag-aakma para gawing madaling ma-access-sa tahanan
- Suportadong trabaho
- Katulong sa kalusugan sa tahanan
- Pangangalaga ng nurse, paminsan-minsan
- Pangangalaga ng may kakayahang nurse (RN at LPN)
- Occupational therapy
- Physical therapy
- Speech therapy
- Prevocational na mga serbisyo
- Habilitasyon-sa umaga
- Maybahay
- Mga pagkaing hinahatid sa bahay
- Personal na assistant
- Personal na Sistema sa Pagtugon sa Emergency (Personal Emergency Response System, PERS)
- Respite
- Natatanging mga kagamitan at supply na pangmedikal
- Mga serbisyo sa pag-uugali (M.A. and PH.D.)

Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya (Healthcare and Family Services, HFS)

Programang Pangsuportang Pamumuhay

- Pabahay sa Mga Matanda o Nasa Hustong Gulang na Kailangan ng Tulong sa Pamumuhay (Assisted living)

Hindi Sakop na Mga Serbisyo

Narito ang listahan ng ilan sa mga serbisyo at benepisyong pangmedikal **na hindi sinasakop** ng BCCHP para sa MLTSS:

- Mga serbisyo ng doktor
 - Mga serbisyo na may espesyalidad
 - Mga serbisyo ng PCP
- Inpatient at outpatient na mga serbisyo ng ospital
- Mga inireresetang gamot
- Mga kagamitan at supply na pangmedikal na:
 - Ginagamit lang para sa iyong kaghinhawaan o kalinisan
 - Ibinibigay nang walang kailangang referral o paunang pahintulot
 - Ginagamit para sa ehersisyo
 - Mahigit sa isang piraso ng kagamitan na pareho ang ginagawa
 - Para sa kalinisan o hitsura
- Pangangalaga para sa mga problema sa kalusugan na may kaugnayan sa trabaho, kung mababayaran ang mga ito ng kompensasyon sa mga manggagawa, ng iyong employer o ng batas sa sakit na may kinalaman sa iyong trabaho
- Mga procedure na bago o sinusubukan pa lang
- Mga pag-reverse ng sterilization
- Mga paggamot sa kakayahang magkaanak, tulad ng artificial insemination o in-vitro fertilization
- Mga hinggilya o karayom na hindi inutos ng iyong doktor
- Acupuncture
- Pangkosmetikong operasyon na ginagawa para baguhin o baguhin ang anyo ang mga normal na bahagi ng katawan para magmukhang mas maganda
- Mga serbisyong medikal na nakukuha mo sa setting para sa pangangalagang pang-emergency para sa mga isyu sa kalusugan na hindi mga emergency
- Mga serbisyo ng ambulansya sa lupa na hindi pang-emergency
- Aborsyon
- Taunang mga checkup ng nasa hustong gulang
- Mga serbisyo ng audiology
- Mga serbisyo ng chiropractor
- Screening para sa colorectal cancer
- Mga serbisyo sa ngipin
- Pangdiyagnostiko at paggamot na radiology
- Mga serbisyo para sa maagang pana-panahong screening, diyagnosis at paggamot (Early periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT)
- Mga serbisyong pang-emergency at apurahang pangangalaga
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga serbisyo ng laboratoryo at X-ray
- Mga kagamitan at supply na pangmedikal
- Podiatry (pangangalaga ng paa)
- Mga exam sa prostate at tumbong
- Mga transplant
- Mga serbisyo sa paningin
- Sa mata (paningin)

Hindi sinasakop ng BCCHP ang cannabis. Ang cannabis ay nanggagaling sa halaman na cannabis. Mayroon itong delta-9-tetrahydrocannabinol (THC) bilang aktibong sangkap. Ang cannabis ay maaaring tawagin bilang marijuana. Hindi sinasakop ng BCCHP ang anumang uri ng cannabis. Kasama rito ang:

- Mga buto ng halaman
- Kinuhang resin
- Asin o iba pang derivative
- Anumang halo o paghahanda ng mga compound na kinuha sa cannabis

Tandaan: Hindi ito kumpletong listahan ng mga serbisyong hindi sakop.

Para sa higit pang impormasyon sa mga serbisyo, tingnan ang iyong Certificate ng Coverage o tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Mga Bagong Medikal na Paggamot

Sinusuri ng BCCHP ang mga bagong medikal na paggamot. Nagpapasya ang grupo ng mga PCP, espesyalista at mga medikal na direktor kung ang paggamot ay:

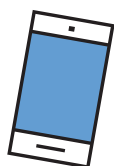
- Inaprubahan ng gobyerno
- Ipinakita kung paano nito naaapektuhan ang mga pasyente sa maaasahang pag-aaral
- Tutulungan ang mga pasyente at mapapabuti ang kanilang kalusugan na kagaya ng ginagawa ng, o nang mahigit pa sa mga kasalukuyang paggamot

Tinitingnan ito ng grupong sumusuri at nagpapasya kung medikal na kinakailangan ang paggamot. Kung tatanungin ng iyong doktor ang tungkol sa bagong paggamot na hindi pa nasusuri, susuriin at pagpapasyahan ito ng aming medikal na grupo. Sasabihin nila sa iyong doktor kung ito ay medikal na kinakailangan at inaprubahan.

Mga Serbisyo ng Transportasyon na Hindi Pang-emergency

Nakikipagtulungan ang BCCHP sa ModivCare para magbigay ng mga serbisyo ng transportasyon. Makakakuha ka ng masasakyan papunta sa appointment sa provider, parmasya (kasunod ng iyong appointment) o sa isang kaganapan ng BCCHP. Maaari ka ring makakuha ng masasakyan sa isang Blue Door Neighborhood Center.

Para Mag-iskedyul ng Masasakyan



ModivCare App

Hanapin ang 'ModivCare' sa iyong app store at gamitin para sa lahat ng iyong pangangailangan sa masasakyan



Tawagan ang ModivCare

1-877-831-3148

Lunes – Biyernes
8 a.m. – 6 p.m.,
CST



Kumpirmahin ang Iyong Masasakyan

1-877-831-3148

Tawagan o tingnan ang iyong mobile app tatlong araw na maaga

Ang araw ng iyong appointment

- Maghanda para sa iyong masasakyan isang oras na maaga
- Kapag dumating ang iyong driver, bubusina siya, kakatok, pipindutin ang bell o tatawagan ka. Dapat ka niyang hintayin nang limang minuto. Pagkatapos ng limang minuto, maaari siyang umalis at iulat na hindi ka nagpakita
- Maaaring ihatid ng mga driver ang maraming miyembro sa iisang sasakyan. Hindi ito dapat dumagdag ng mahigit pa sa 45 minuto sa haba ng iyong biyahe

Masasakyan Pabalik

- Maaari kang paunang mag-iskedyul ng masasakyan pabalik. Dapat dumating ang driver sa loob ng 30 minuto
- Kung wala kang napaiskedyul nang oras ng pagsundo, tawagan ang ModivCare kapag tapos ka na sa iyong pagbisita o pagpapatingin. Dapat dumating ang driver sa loob ng isang oras mula sa pagtawag

Maaaring sumama sa pagsakay ang magulang o tagapag-alaga na may mga anak o mga miyembrong may mga espesyal na pangangailangan. Ang sinumang hindi miyembro ay dapat aprubahan kapag iniskedyul ang pagsakay. Ikaw ang responsable para sa anumang kagamitang pangmedikal o upuan para sa kaligtasan. Kasama rito ang mga wheelchair o mga car seat para sa bata. Hindi sinasakop ng BCCHP ang mga pagsakay para sa mga hindi pangmedikal na dahilan, maliban sa mga kaganapang ini-sponsor ng BCCHP.

Kung walang espesyal na pag-apruba, hindi sinasakop ng BCCHP ang mga pagsakay na:

1. Mahigit sa 65 milya ang layo
2. Papunta sa mga provider na wala sa network

Hindi mo kailangan ng pahintulot para sa pang-emergency na transportasyon.

Kung mahuhuli sa pagdating ang driver, tawagan ang Where's My Ride Line sa 1-877-831-3149.

Kung kailangan, pagsusumikapan ng ModivCare na gumawa ng iba pang mga pagsasaayos.

Maaaring gumawa ng karaingan laban sa ModivCare sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro o ModivCare. Maaari mong hilingin na huwag nang ibigay sa iyo ang partikular na provider ng transportasyon para sa mga pagsakay sa hinaharap.

ModivCare App

Binibigyan ka ng ModivCare ng flexibility na ipaiskedyul ang iyong pangmedikal na pagsakay kailanman at saan mo man gusto. Ang kailangan mo lang gawin ay hanapin ang 'ModivCare' sa Google Play® o sa Apple App Store® para i-download. Siguruhing ihanda ang iyong email address para gumawa ng iyong account. Pagkatapos, ilang click lang ang paghiling ng masasakyan.

Sa pag-download ng ModivCare app mayroon kang access sa:

- Pag-book, pagbabago o pagkansela ng pagsakay
- Live na pagsubaybay sa pagsakay
- Aktwal na lokasyon at inaasahang pagdating (ETA) ng driver
- Pag-text o pagtawag sa driver para masigurong hindi makakaligtaan ang mga biyahe

Iba Pang Transportasyon

Kung nakatira ka sa loob ng dalawang block mula sa hintuan ng bus para sa pampublikong transportasyon, makakakuha ka ng mga libreng bus pass. Maaaring magbigay ng mga bus pass para makapunta ka at makabalik mula sa iyong appointment sa doktor. Tawagan ang ModivCare nang kahit dalawang linggo bago ang iyong appointment para humiling ng mga bus pass. Ipapadala sa iyong tahanan ang mga bus pass.

Mga Karagdagang Benepisyo

Mayroong access ang mga miyembro sa mga karagdagang benepisyo. Nasa ibaba ang mga halimbawa ng mga karagdagan na para lang sa iyo.

Blue365®

Makakakuha ang mga miyembro ng libreng membership sa Blue365. Programa ito na nagbibigay ng mga eksklusibong diskuwento sa kalusugan at wellness. Bisitahin ang aming website sa www.blue365deals.com para alamin pa.

Mga Gamot at Supply na Hindi Kailangan ng Reseta

Ang mga gamot at supply na Hindi kailangan ng reseta (Over-the-counter, OTC) ay mga gamot at item na binibili mo sa parmasya nang walang reseta. Bilang miyembro ng BCCHP, maaari kang mag-order ng \$25 sa mga inaprubahang OTC item nang isang beses bawat quarter (bawat tatlong buwan) nang wala kang babayaran. Hindi isasama ang mga halaga ng benepisyo sa susunod na quarter. Maaari mong tingnan ang OTC Catalog sa www.bcchpil.com. Maaari kang mag-order online sa mpaotc.com. Ang mga ngayon pa lang gagamit ay kakailanganing magrehistro para sa account. Maaari ka ring mag-order sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Ipapadala sa iyong address nang walang bayad ang order mo sa loob ng 7 hanggang 10 araw.

Cell Phone

Maaari kang maging kwalipikado para sa libreng cell phone para tawagan ang iyong doktor, Care Coordinator o mga serbisyo sa emergency ng **911**.

Transportasyon

Maaari kang makakuha ng transportasyon papunta sa appointment sa provider, parmasya (kasunod ng iyong appointment), o sa mga kaganapang ini-sponsor ng BCCHP. Karagdagan ito sa karaniwang benepisyo ng transportasyon. Alamin pa sa **pahina 19** o sa www.bcchpil.com.

Pagtigil sa Paninigarilyo

Maaari kang iugnay ng Care Coordinator sa mga mapagkukunan para tulungan kang tumigil sa paninigarilyo.

Mga Mapagkukunan ng Plano sa Pangangalagang Pangkalusugan

Dagdag pa sa BCCHP, maaari kang makipagtulungan sa iba pang mga planong pangkalusugan. Kasama rito ang mga Medicare, Medicare Advantage, at/o Medicare Part-D (Inireresetang Gamot) Plan. Nasa ibaba ang pangkalahatang impormasyon sa iba pang mga plano sa pangangalagang pangkalusugan at kung paano ma-access ang iyong mga benepisyo. Mangyaring makipag-ugnayan sa iyong provider ng planong pangkalusugan para sa kumpletong listahan ng mga benepisyo at coverage.

Mga Plano sa Pangangalagang Pangkalusugan

- **Medicare:** Sa coverage na ito, maaari kang pumunta sa kahit sinong doktor na tumatanggap ng mga pasyenteng may Medicare. Maaaring sakupin ng Medicare Part A ang pangangalaga ng ospital, pangangalaga ng may kakayahang nurse o mga serbisyo sa kalusugan sa tahanan. Maaaring sakupin ng Medicare Part B ang mga serbisyo tulad ng mga pagpapatingin sa doktor, pangangalaga na pang-iwas sa sakit o pangangalagang pang-emergency. Maaari mong tawagan ang **1-800-633-4227** (TTY: **1-877-486-2048**), at tanungin kung anong mga provider ang nasa iyong lugar. Maaari mo ring gamitin ang Physician Compare tool sa www.medicare.gov para tulungan kang maghanap ng doktor na tumatanggap ng itinatalaga ng Medicare
- **Medicare Part-D:** Nag-iiba-iba ang coverage sa bawat plano depende sa kung anong kumpanya mo nakukuha ang iyong coverage ng Part-D. Ang ilan sa mga kasamang benepisyong maaari mong matanggap mula sa Medicare Part-D ay mga inireresetang gamot, therapy gamit ang gamot at mail order na therapy. Maaari kang pumunta sa website ng Medicare sa www.medicare.gov/part-d para malaman kung anong mga gamot ang sakop sa ilalim ng ibang mga Part-D plan

- **Medicare Advantage:** Ang iyong Medicare Advantage ay maaaring sakupin ang lahat ng serbisyong ibinibigay sa ilalim ng Medicare, kasama ang apurahang pangangalaga at pangangalagang pang-emergency, pati coverage sa gamot (Part D). Direktang makipag-ugnayan sa kumpanya ng iyong insurance para sa higit pang impormasyon. Mayroong numero ng telepono para sa miyembro sa likod ng iyong ID card ng Medicare Advantage plan na matatawagan mo para humingi ng tulong
- **Medicaid:** Bilang miyembrong kwalipikado para sa Medicare at Medicaid, tandaan palaging unang nagbabayad ng mga serbisyo ang Medicare. Ang ilan sa mga serbisyong kasama na maaaring bayaran ng iyong Medicaid plan ang mga serbisyo sa nursing facility, mga serbisyo ng doktor, mga serbisyo sa mata at ngipin. Pakitingnan ang Handbook ng Miyembro ng BCCHP para sa kumpletong listahan ng mga serbisyo at benepisyong sakop

Paghahain ng Reklamo (Karaingan)

Una, makipag-ugnayan sa iyong Care Coordinator para ipaalam sa kanya kung ano ang nangyayari. Matutulungan ka ng iyong Care Coordinator na magabayan ka sa proseso ng paghahain ng reklamo. Maaari mo ring tawagan ang numero ng Mga Serbisyo sa Miyembro na nasa likod ng iyong ID card.

- **Reklamo sa Serbisyo ng Medicare:** Tumawag sa **1-800-633-4227** (TTY: **1-877-486-2048**). Maaari mo ring bisitahin ang www.medicare.gov/claims-and-appeals/file-a-complaint/complaint.html o maaari mong tawagan ang iyong Programa ng Insurance sa Kalusugan para sa Matanda (Senior Health Insurance Program, SHIP) para sa tulong nang wala kang babayaran. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Programa ng Ombudsman sa Pangmatagalang Pangangalaga ng Departamento para sa Matanda ng Illinois
- **Reklamo sa Serbisyo ng Medicaid:** Tawagan ang Help Line ng DHS sa **1-800-843-6154** (TTY: **1-866-324-5553**). May kawani ang linyang ito nang Lunes hanggang Biyernes, 8:00 a.m. hanggang 5:30 p.m. Central time, maliban sa mga holiday ng estado. Kung gusto mo ng access sa website, maaari mong bisitahin ang: www.dhs.state.il.us/page.aspx?item=29439
- **Reklamo sa Serbisyo ng Medicare Advantage at Medicare Part-D:** Ang bawat Medicare Advantage at Medicare Part-D plan ay may kani-kaniyang sariling pamamaraan para sa pamamahala ng mga reklamo. Kung tatawagan mo ang numero sa likod ng iyong ID card sa Medicare Advantage, may tutulong sa iyo para ihain ang iyong reklamo. Maaari ka ring makipag-ugnayan sa Programa ng Ombudsman sa Pangmatagalang Pangangalaga ng Departamento para sa Matanda ng Illinois o ang Programa ng Insurance sa Kalusugan para sa Matanda (SHIP) para maghain ng reklamo

Nakakatulong na Mga Numero ng Telepono

- Departamento para sa Matanda: **1-800-252-8966** (TTY: **1-888-206-1327**)
- Programa ng Ombudsman sa Pangmatagalang Pangangalaga ng Departamento para sa Matanda ng Illinois: **1-800-252-8966** (TTY: **1-888-206-1327**)
- Programa ng Insurance sa Kalusugan para sa Matanda (SHIP): **1-800-252-8966** (TRS: **711**)

Pangangasiwa ng Pangangalaga

Ang Pangangasiwa ng Pangangalaga ay nagbibigay ng suporta sa mga miyembro na may mga pangangailangan ng mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Tumutulong ang Pangangasiwa ng Pangangalaga na masiguro ang pangangalaga sa mga provider at serbisyo. Pinapayagan nito ang mga miyembro na mamuhay nang malaya hangga't maaari. Para maunawaan ang iyong mga pangangailangan, pakikumpleto ang Pag-assess ng Panganib sa Kalusugan (HRA) taun-taon. Tinutulungan kami ng HRA na malaman kung paano ka maaaring matulungan ng iyong Care Coordinator. Sila ang iyong magiging 'coach' sa pangangalagang pangkalusugan. Sila ang mamamahala sa iyong plano sa pangangalaga na bubuuin mo at ng iyong team sa pangangalaga. Matutulungan ka ng mga Care Coordinator na makamit ang iyong mga layunin sa kalusugan gamit ang mga benepisyo mo.

Gagawin din ng iyong Care Coordinator ang mga sumusunod:

- Magpaplano nang mga personal na pagbisita o pagtawag sa iyo
- Pakikikingan ang iyong mga alalahanin
- Tutulungan kang makuha ang mga serbisyo at makita ang mga isyu sa kalusugan bago pa lumala ang mga ito (pangangalaga na pang-iwas sa sakit)
- Tutulong sa pagbuo ng pangangalaga kasama ng iyong doktor at iba pang mga miyembro ng team sa pangangalagang pangkalusugan
- Tutulungan ka, ang iyong pamilya at tagapag-alaga mo na maunawaan nang mas mabuti ang iyong (mga) kondisyon sa kalusugan, mga gamot at mga paggamot

Tutulungan ka ng iyong Care Coordinator na makuha ang pangangalagang kailangan mo para maging malusog. At tutulong sila sa pamamahala ng iyong kondisyon sa kalusugan.

Kasama rito ang:

- Pagbuo ng plano ng serbisyo kapag mayroon kang mga serbisyo sa tahanan at komunidad
- Mga payo sa kung paano pamamahalaan ang iyong timbang, makakakain nang mas mabuti at mananatiling malusog sa pamamagitan ng programa ng ehersisyo
- Pagbibigay ng mga brochure na may mga payo sa kung paano pamamahalaan ang hindi gumagaling na kondisyon o patuloy na kondisyon
- Access sa Mga Support Assistant para sa Paggaling para suportahan ka sa proseso ng iyong paggaling mula sa kalusugan ng isip o pagkagumon
- Magbigay ng mga payo sa pangangalaga para makaiwas sa sakit na tungkol sa mga pag-uugali para manatiling malusog at ang pangangailangan ng mga karaniwang eksaminasyon at screening
- Pagpaplano ng pamilya para tumulong na turuan kang:
 - Paano mananatiling malusog hangga't maaari bago ka mabuntis
 - Paano maiiwasang mabuntis
 - Paano maiiwasan ang mga sakit na naipapasa sa pakikipagtalik (mga STD) tulad ng HIV/AIDS

Kung gusto mong magtanong tungkol sa mga serbisyo sa Pangangasiwa ng Pangangalaga, mangyaring tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Mga Serbisyo sa Paglipat ng Pangangalaga

Kwalipikado ka para sa Mga Serbisyo sa Paglipat ng Pangangalaga. Kasama sa mga ito ang:

1. Pinaplanong inpatient na mga procedure sa pag-ooopera
2. Hindi nakaplanong mga pag-admit sa acute at inpatient na ospital o nursing care facility

Tutulungan ka ng mga serbisyong ito kapag papauwiin ka na o palalabasin para sa mas mababang antas ng pangangalaga. Binibigyan namin ng espesyal na atensyon ang pagtulong sa iyong lumipat sa ibang antas ng pangangalaga mula sa isang antas.

Halimbawa, kapag pinalabas ka na ng ospital o skilled nursing facility para makauwi.

Mahalagang maunawaan mo ang iyong mga instruksyon sa paglabas at mayroon ka ng lahat ng kailangan para gumaling. Nakikipagtulungan kami sa iyo para masigurong mayroon kang nakaiskedyul na mga follow-up na appointment. Sinisiguro rin naming matatanggap mo ang lahat ng iniutos na gamot at mga serbisyo. Sinisiguro nito ang walang problemang paglabas at paggaling.

Matutulungan ka ng mga Care Coordinator sa pamamagitan ng:

- Pagsasaayos ng mga serbisyong kailangan mo, kasama ang pag-iskedyul at pagpapanatili ng mga appointment sa provider
- Pagsiguro sa kumpletong komunikasyon at koordinasyon ng mga serbisyo para magbigay ng ligtas, napapanahon, mataas na kalidad na pangangalaga habang papalabas ka ng ospital
- Pag-unawa ng iyong mga kondisyon at pagsuporta sa kakayahan mong pangalagaan ang iyong sarili
- Pagbibigay ng gabay bago ang nakaplanong mga pag-admit, tulad ng nakaiskedyul na operasyon
- Pagbibigay ng gabay pagkatapos lumabas ng ospital kapag nagkaroon ka ng hindi nakaplanong pag-admit
- Pagbibigay ng edukasyon na may kaugnayan sa iyong gamot at mga utos ng doktor
- Pagsusuri at paglilinaw sa mga utos ng iyong doktor na may kaugnayan sa pangangalaga, diyeta at mga antas ng aktibidad para maunawaan mo at masundan ang plano sa pangangalaga

Ang Pangangasiwa ng Pangangalaga ay isang opt-out na programa. Ibig sabihin nito hindi mo kailangang mag-enroll. Awtomatiko ka naming ie-enroll kung kwalipikado ka at may makikita kaming pagkakataon para tulungan ka. Para magtanong tungkol sa pangangasiwa ng pangangalaga, maaari mong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Mga Programa ng Edukasyong Pangkalusugan

Ang BCCHP ay mayroong mga programa para tulungan kang manatiling malusog at pamahalaan ang mga sakit sa bawat yugto ng buhay.

Ang regular na mga pagpapatingin sa iyong PCP para makakuha ng mga inirerekomendang bakuna ay tumutulong na manatili kang malusog. Ang anumang kinakailangang mga bakuna at screening ay ibibigay sa oras ng pagpapatingin. Mangyaring tingnan sa ibaba ang table kasama ng iyong PCP.

Mga Inirerekomendang Serbisyo na Pang-iwas sa Sakit para sa Nasa Hustong Gulang	
Kung Ikaw Ay	Kailangan Mo ng
Edad na 19-20	Taunang Pisikal na Eksaminasyon, Taunang Flu Shot, Tetanus-Diphtheria Booster (bawat 10 taon). Inirerekomenda ng iyong PCP ang mga karagdagang Bakuna
Edad na 21-34	Taunang Pisikal na Eksaminasyon, Taunang Flu Shot, Tetanus-Diphtheria Booster (bawat 10 taon), Pap Smear, Chlamydia Screening, Bakuna laban sa HPV (wala pang edad na 26)
Edad na 35-49	Taunang Pisikal na Eksaminasyon, Taunang Flu Shot, Tetanus-Diphtheria Booster (bawat 10 taon), Pap Smear, Pagsusuri ng Kolesterol (mahigit sa edad na 44), Glaucoma Screening (mahigit sa edad na 39), Baseline Mammogram (sakop ng isang beses para sa mga miyembrong may edad na 35-40), Taunang Screening Mammogram (mahigit sa edad na 40)
Edad na 50-64	Taunang Pisikal na Eksaminasyon, Taunang Flu Shot, pagbabakuna laban sa COVID-19, bakuna laban sa Shingles, Tetanus-Diphtheria Booster (bawat 10 taon), Pap Smear, Mammogram, Pagsusuri ng Kolesterol, Colorectal Cancer Screening, Glaucoma Screening
Edad na 65+	Taunang Pisikal na Eksaminasyon, Taunang Flu Shot, Tetanus-Diphtheria Booster (10 taon), Bakuna sa Pneumococcal, Mammogram (hanggang edad na 74), Pagsusuri ng Kolesterol, Colorectal Cancer Screening (hanggang edad na 75), Glaucoma Screening, Screening sa Pandinig

Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** para malaman pa ang tungkol sa mga programang ito. Maaari mo ring tingnan ang aming website. Tingnan sa Member Resources (Mga Mapagkukunan ng Miyembro) sa **www.bcchpil.com**. Dinisenyo ang mga programang ito para tulungan kang maging malusog at manatiling malusog.

Blue Door Neighborhood Centers®

Ang Blue Door Neighborhood Centers (BDNC) ay mga hub sa komunidad. Nagbibigay ang mga ito ng lugar para matuto, makipag-ugnayan at magtuon ng pansin sa iyong kalusugan. Nagbibigay ang mga ito ng edukasyon, mga programa sa kalusugan at wellness, at access sa mga mapagkukunan sa komunidad. Nagbibigay ang mga BDNC ng mga libreng serbisyo na available sa lahat, hindi lang sa mga miyembro.

Misyon: Makipagtulungan sa komunidad para magbigay ng access sa kabuuang kalusugan ng isang tao at mga mapagkukunan para sa wellness.

Mithiin: Maging pinagkakatiwalaang katuwang at mapagkukunan para sa mga miyembro ng komunidad sa kanilang journey sa kalusugan. Ang BDNC ay nagbibigay ng mga sumusunod: pamamahala ng kondisyon, edukasyon at pagsusulong para sa kalusugan, at programa tungkol sa mga bagay na nakakaimpluwensiya sa kalusugan (social determinants of health, SDOH).

Alamin pa ang tungkol sa mga BDNC at mga paparating na kaganapan sa www.bcbsil.com/bdnc.

Bisitahin ang BDNC sa:

Morgan Park Center	Pullman Center	South Lawndale Center
1-872-760-8090	1-773-253-0900	1-872-760-8450
11840 S. Marshfield Ave. Chicago, IL 60643	756 E. 111th St. Suite 102 at 103 Chicago, IL 60628	2551 W. Cermak Road Chicago, IL 60608

Blue365®

Sa Blue365 nakakatipid ang mga miyembro sa mga produkto sa pangangalaga na hindi karaniwang sakop ng BCCHP. Ang mga miyembro at dependent ay may access sa hanay ng mga diskuwento. Kasama rito ang mga nangungunang retailer sa fitness gear, mga gym pass, pagkain nang masustansya at marami pa. Walang mga claim na dapat i-file, walang mga referral at walang mga dagdag na fee para lumahok. Para magsimula, bisitahin ang www.blue365deals.com.

Learn to Live: Platform para sa Kalusugan ng Pag-uugali

Ang Learn to Live ay walang bayad na online na programa sa kalusugan. Inaalok ito sa mga miyembrong 13 at pataas at mga tagapag-alaga. Ang Learn to Live ay nagbibigay ng self-paced na mga solusyon sa kalusugan ng isip. At, access sa 24/7 na mga coach ng miyembro. Makakatulong ito sa mga karaniwang problema tulad ng stress, anxiety, depression, insomnia at pag-abuso sa paggamit ng droga o alak. Para magsimula, magrehistro sa www.Learntolive.com/Welcome/BCBSILMedicaid. (Access Code: **ILMED**).

Para sa Kapayapaan ng Isip

Sa aming 24/7 na Nurseline, makakausap mo nang pribado ang nurse tungkol sa iyong kalusugan. Tumawag nang walang bayad, 24 na oras isang araw, pitong araw sa isang linggo sa **1-888-343-2697**. Mabibigyan ka ng nurse ng mga detalye tungkol sa mga isyu sa kalusugan at mga serbisyo ng komunidad para sa kalusugan.

Maaari ka ring makinig sa mga audio tape sa mahigit 300 paksa sa kalusugan tulad ng:

- Mga alerhiya at immune system
- Kalusugan ng mga bata
- Diabetes
- Mataas na presyon ng dugo
- Mga sakit na naipapasa sa pakikipagtalik tulad ng HIV/AIDS

Nagbibigay din ang BCCHP ng mga serbisyo para sa paglipat ng pangangalaga. Pakitingnan ang **Pangangasiwa ng Pangangalaga sa pahina 22** para sa mga detalye.

Dagdag pa sa mga programa ng BCCHP, mayroon ding iba pang mga mapagkukunan sa estado na available sa iyo. Mangyaring tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** para sa karagdagang impormasyon.

Ang Programa ng Ombudsman

Programa ng Ombudsman sa Pangmatagalang Pangangalaga sa Illinois

Ang Programa ng Ombudsman sa Pangmatagalang Pangangalaga sa Illinois (Long-Term Care Ombudsman Program, LTCOP) ay programang ibinibigay ng Departamento para sa Mga Matanda ng Illinois.

Tumutulong itong protektahan at isulong ang mga karapatan ng mga taong nakatira sa mga nursing home at iba pang mga setting na para sa pangmatagalang pangangalaga. Tumutulong din ito sa paglutas ng mga problema sa pagitan ng mga setting na ito at ng mga residente o ng kanilang mga pamilya.

Mangyaring gamitin ang sumusunod na impormasyon para alamin pa:

Email: aging.ilsenior@illinois.gov

Website: <https://ilaging.illinois.gov/programs/lcombudsman.html>

Numero ng Telepono: 1-800-252-8966 (TTY: 1-888-206-1327)

Programa ng Ombudsman sa Pangangalaga sa Tahanan sa Illinois

Ang Programa ng Ombudsman sa Pangangalaga sa Tahanan sa Illinois ay nagbibigay ng adbokasiya at tulong sa mas matatanda at mga taong may mga kapansanan. Bilang partikular, mga miyembrong nakatira sa komunidad at nakakakuha ng mga serbisyo sa pamamagitan ng mga HCBS Waiver Program. Matutulungan ka ng Ombudsman sa Pangangalaga sa Tahanan na maunawaan ang mga serbisyo ng MCO o HCBS Waiver Program. Makakatulong sila na maiugnay ka sa iyong Care Coordinator ng BCCHP o HCBS Waiver Program.

Mangyaring gamitin ang sumusunod na impormasyon para malaman ang tungkol sa Programa ng Ombudsman sa Pangangalaga sa Tahanan sa Illinois:

Email: aging.HCOProgram@illinois.gov

Website: <https://ilaging.illinois.gov/programs/lcombudsman/the-home-care-ombudsman-program.html>

Numero ng Telepono: 1-800-252-8966; TTY: 1-888-206-1327

Mga Paunang Direktiba

Ang paunang direktiba ay nakasulat na desisyon na ginagawa mo tungkol sa iyong pangangalagang pangkalusugan sa hinaharap kung sakaling magkakasakit ka at hindi makakagawa ng desisyon sa panahong iyon. Sa Illinois mayroong apat na uri ng mga paunang direktiba:

- **Power of Attorney sa Pangangalagang Pangkalusugan** - Pinapayagan ka nitong pumili ng isang tao na gagawa ng mga desisyon sa iyong pangangalagang pangkalusugan kung masyadong malubha ang iyong sakit para makapagdesisyon ka para sa sarili mo
- **Habilin** - Sinasabi nito sa iyong doktor at iba pang mga provider kung anong uri ng pangangalaga ang gusto mo kung ikaw ay may sakit na nakamamatay. Ibig sabihin hindi ka na gagaling

- **Kagustuhan para sa Kalusugan ng Isip** - Pinapayagan ka nitong magpasya kung gusto mong tumanggap ng ilang uri ng mga paggamot sa kalusugan ng isip na maaaring makatulong sa iyo
- **Utos na Do Not Resuscitate (DNR)** - Sinasabi nito sa iyong pamilya at sa lahat ng doktor mo at iba pang mga provider kung ano ang gagawin kung sakaling tumigil ang iyong puso o paghinga

Makakakuha ka ng higit pang impormasyon sa mga paunang direktiba mula sa BCCHP o sa iyong doktor. Kung ma-admit ka sa ospital, maaari ka nilang hingian nito kung mayroon. Hindi mo kailangang magkaroon nito. Hindi mo kailangang magkaroon nito para makuha ang iyong pangangalagang medikal ngunit karamihan ng mga ospital ay hinihikayat kang magkaroon nito. Maaari mong piliing magkaroon ng isa o mahigit pa sa mga paunang direktibang ito kung gusto mo at maaari mong kanselahin o baguhin ito anumang oras.

Mga Karaingan at Mga Apela

Gusto ka naming maging masaya sa mga serbisyo na nakukuha mo mula sa MLTSS at sa aming mga provider. Kung hindi ka masaya, maaari kang maghain ng karaingan o apela.

Mga Karaingan

Ang karaingan ay isang reklamo tungkol sa anumang bagay maliban sa tinanggihan, binawasan o tinapos na serbisyo o item.

Lubhang siniseryoso ng MLTSS ang mga karaingan ng miyembro. Gusto naming malaman kung ano ang problema para mas mapaganda namin ang aming mga serbisyo. Kung mayroon kang karaingan tungkol sa isang provider o sa kalidad ng pangangalaga o mga serbisyo na natanggap mo, dapat ipaalam mo kaagad sa amin. Ang MLSS ay mayroong mga espesyal na pamamaraan para tulungan ang mga miyembrong maghain ng mga karaingan. Gagawin namin ang aming makakaya para sagutin ang iyong mga tanong o tumulong na maayos ang iyong alalahanin. Ang paghahain ng karaingan ay hindi makakaapekto sa iyong mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o sa coverage ng iyong mga benepisyo.

Kung ang may karaingan ay isang customer ng Vocational Rehabilitation (VR) na programa, ang may karaingan ay maaaring magkaroon ng karapatan sa tulong ng DHS-ORS Client Assistance Program (CAP) sa paghahanda, pagpapakita at pagkatawan ng mga problemang dapat dinggin.

Mayroong mga halimbawa ng kung kailan mo maaaring gustuhing maghain ng karaingan.

- Hindi iginalang ng iyong provider o miyembro ng kawani ng BCCHP ang iyong mga karapatan
- Nagkaproblema kang makakuha ng appointment sa iyong provider sa naaangkop na dami ng oras
- Hindi ka naging masaya sa kalidad ng pangangalaga o paggamot na natanggap mo
- Naging bastos sa iyo ang provider o miyembro ng kawani ng BCCHP
- Hindi pinakinggan ng iyong provider o miyembro ng kawani ng BCCHP ang iyong mga pangangailangan ayon sa kultura o iba pang mga espesyal na pangangailangan na maaaring mayroon ka

Maaari mong ihain ang iyong karaingan sa telepono sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Maaari mo ring ihain ang iyong karaingan sa sulat sa pamamagitan ng koreo o fax sa:

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.

PO Box 660717

Dallas, TX 75266

Fax: **1-866-643-7069**

Sa sulat ng karaingan, magbigay ng maraming impormasyon na magagawa mo. Halimbawa, isama ang petsa at lugar kung kailan at saan nangyari ang insidente, ang mga pangalan ng mga taong kasama at mga detalye tungkol sa nangyari. Siguruhing isama ang iyong pangalan at member ID number mo. Maaari mong hilingin sa aming tulungan ka sa paghahain ng karaingan sa pamamagitan ng pagtawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Kung hindi ka nagsasalita ng Ingles, maaari kaming magbigay ng interpreter nang wala kang babayaran. Mangyaring isama ang kahilingan na ito kapag naghain ka ng iyong karaingan. Kung ikaw ay mayroong mahinang pandinig, tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa linya ng TTY/TDD na **711**.

Sa anumang oras sa proseso ng karaingan, maaari kang magkaroon ng kakatawan sa iyo o na kikilos sa ngalan mo. Ang taong ito ay ang magiging 'iyong kinatawan'. Kung magpapasya kang magkaroon ng kakatawan sa iyo o kikilos para sa iyo, sabihin ito sa sulat sa BCCHP kasama ang pangalan ng iyong kinatawan at ang kanyang impormasyon sa pakikipag-ugnayan.

Susubukan naming lutasin kaagad ang iyong karaingan. Kung hindi namin magagawa, maaari ka naming kontakin para sa higit pang impormasyon.

Mga Apela

Ang apela ay paraan para humingi ka ng pagsusuri ng aming mga aksyon. Kung magpapasya kaming hindi maaaprubahan ang hiniling na serbisyo o item, o kung binawasan o itinigil ang serbisyo, makakatanggap ka ng sulat na 'Adverse Benefit Determination (Salungat na Pasya sa Benepisyo)' mula sa amin.

Sasabihin sa iyo ng sulat na ito ang sumusunod:

- Anong aksyon ang ginawa at ang dahilan para rito
- Ang iyong karapatang maghain ng apela at kung paano ito gagawin
- Ang iyong karapatang humingi ng Patas na Pagdinig ng Estado at kung paano ito gagawin
- Ang iyong karapatan sa ilang sitwasyon na humingi ng pinabilis na apela at kung paano ito gagawin
- Ang iyong karapatang hilinging ipagpatuloy ang mga benepisyo sa iyong apela, kung paano ito gagawin at kapag kailangan mong bayaran ang mga serbisyo

Maaaring hindi ka sumang-ayon sa desisyon o aksyong ginawa ng BCCHP tungkol sa iyong mga serbisyo o item na hiniling mo. Ang apela ay paraan para humingi ka ng pagsusuri ng aming mga aksyon. Maaari kang umapela sa loob ng animnapung (60) araw sa kalendaryo mula sa petsa na nasa aming sulat na Adverse Benefit Determination. Kung gusto mong hindi magbago ang iyong mga serbisyo habang umaapela ka, dapat sabihin mo ito kapag umapela ka, at dapat mong ihain ang iyong apela nang hindi lalampas sa sampung (10) araw sa kalendaryo mula sa petsa na nasa aming sulat na Adverse Benefit Determination.

Kasama sa listahan na nasa ibaba ang mga halimbawa ng kung kailangan mo maaaring gustuhing maghain ng apela.

- Hindi aaprubahan o babayaran ang serbisyo o item na hihilingin ng provider mo
- Pagtigil ng serbisyo na inaprubahan dati
- Hindi ibinigay sa iyo ang serbisyo o mga item nang nasa oras
- Hindi sinabi sa iyo ang iyong karapatan na malayang pumili ng mga provider
- Hindi inaprubahan ang serbisyo para sa iyo dahil wala ito sa aming network

Narito ang dalawang paraan para maghain ng apela

1. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).
2. Ipadala sa koreo o i-fax ang iyong nakasulat na paghiling ng apela sa:

Blue Cross Community Health Plans

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

Karaniwang Fax: **1-866-643-7069**

Pinabilis na Fax: **1-800-338-2227**

Kung hindi ka nagsasalita ng Ingles, maaari kaming magbigay ng interpreter nang wala kang babayaran. Mangyaring isama ang kahilingan na ito kapag naghain ka ng iyong apela. Kung ikaw ay mayroong mahinang pandinig, tawagan ang linya ng TTY/TDD ng Mga Serbisyo sa Miyembro na **711**.

Mayroon bang makakatulong sa iyo sa proseso ng apela?

Marami kang opsyon para sa tulong.

Maaari mong:

- Hilingin sa isang kakilala mo na tumulong sa pagkatawan sa iyo. Ito ay maaaring ang iyong PCP o miyembro ng pamilya, halimbawa.
- Piliing katawanin ng isang legal na propesyonal.

Para magtalaga ng kakatawan sa iyo, gawin ang alinman sa mga ito: 1) padalhan kami ng sulat na nagsasabi sa amin na gusto mong may ibang kumatawan sa iyo at isama sa sulat ang kanyang impormasyon sa pakikipag-ugnayan o, 2) punan ang Authorized Representative Appeals (Mga Apela ng Awtorisadong Kinatawan) form. Mahahanap mo ang form na ito sa www.bcchpil.com.

Proseso ng Apela

Padadalhan ka namin ng sulat ng pagtanggap **sa loob ng tatlong (3) araw ng negosyo** na sinasabing natanggap namin ang iyong apela. Sasabihin namin sa iyo kung kailangan namin ng higit pang impormasyon at kung paano ibibigay sa amin ang nasabing impormasyon sa personal o sa sulat.

Susuriin ng provider na may pareho o katulad na espesyalidad sa gumagamot na provider sa iyo ang iyong apela. Hindi ito magiging pareho sa provider na gumawa ng orihinal na desisyon na tanggihan, bawasan o itigil ang serbisyong medikal.

Ipadalala sa iyo ng BCCHP ang aming desisyon **sa loob ng labinlimang (15) araw ng negosyo** mula sa petsa na natanggap namin ang iyong kahilingan para sa apela. Maaaring humingi ng palugit ang BCCHP nang hanggang **labing-apat (14) pang araw sa kalendaryo** para pagpasyahan ang kaso mo kung kailangan naming kumuha ng higit pang impormasyon bago kami magpasya. Maaari ka ring humingi ng palugit kung kailangan mo pa ng oras para makakuha ng mga karagdagang dokumento para suportahan ang apela mo.

Tatawagan ka namin para sabihin sa iyo ang aming desisyon at padadalhan ka at ang iyong awtorisadong kinatawan ng Abiso sa Desisyon. Sasabihin sa iyo ng Abiso sa Desisyon kung ano ang gagawin namin at bakit.

Kung sasang-ayon ang desisyon ng BCCHP sa Adverse Benefit Determination, maaaring kailanganin mong bayaran ang halaga ng mga serbisyo na natanggap mo habang sinusuri ang apela. Kung hindi sasang-ayon ang desisyon ng BCCHP sa Adverse Benefit Determination, aaprubahan namin ang mga serbisyo para magsimula kaagad.

Mga bagay na dapat tandaan sa proseso ng apela:

- Sa anumang oras, maaari kang magbigay sa amin ng higit pang impormasyon tungkol sa iyong apela, kung kailangan.
- Mayroon kang opsyon na makita ang file ng iyong apela.
- Mayroon kang opsyon na maging naroon kapag sinusuri ng BCCHP ang iyong apela.

Paano mo mapapabilis ang iyong Apela?

Kung naniniwala ka o ang iyong provider na ang aming karaniwang takdang panahon na **labinlimang (15) araw ng negosyo** para pagpasyahan ang iyong apela ay lubhang malalagay sa panganib ang iyong buhay o kalusugan, maaari kang humiling ng pinabilis na apela sa pamamagitan ng pagsulat o pagtawag sa amin. Kung susulat ka sa amin, mangyaring isama ang iyong pangalan, ID number bilang miyembro, ang petsa ng iyong sulat na Adverse Benefit Determination, impormasyon tungkol sa kaso mo at kung bakit ka humihingi ng pinabilis na apela. Maaari ka ring mag-fax ng pinabilis na apela sa BCCHP, mangyaring i-fax ang pinabilis na mga apela sa **1-800-338-2227**. Ipapaalam namin sa iyo sa loob ng dalawampu't apat (24) na oras kung kailangan pa namin ng impormasyon. Kapag naibigay na ang lahat ng impormasyon, tatawagan ka namin sa loob ng dalawampu't apat (24) na oras para sabihin sa iyo ang aming desisyon at padadalhan ka rin namin at ang iyong awtorisadong kinatawan ng Abiso sa Desisyon.

Paano mo babawiin ang Apela?

Mayroon kang karapatang bawiin ang iyong apela para sa anumang dahilan, anumang oras, sa proseso ng apela. Maaari mo itong gawin sa pamamagitan ng pagsulat o berbal. Maaari mong bawiin ang iyong apela gamit ang parehong address na ginamit sa paghahain ng iyong apela o sa pamamagitan ng pagtawag sa BCCHP sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Ang pagbawi sa iyong apela ay tatapusin ang proseso ng apela at wala kaming gagawing desisyon sa iyong kahilingan para sa apela. Kung kailangan mo ng karagdagang impormasyon tungkol sa pagbawi ng iyong apela, tumawag sa BCCHP sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Tatanggapin ng BCCHP ang pagbawi ng iyong apela sa pamamagitan ng pagpapadala ng abiso sa iyo o sa awtorisadong kinatawan mo. Kung kailangan mo ng karagdagang impormasyon tungkol sa pagbawi ng iyong apela, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Ano ang susunod na mangyayari?

Pagkatapos mong matanggap sa sulat ang Abiso sa Desisyon sa Apela ng BCCHP, hindi mo kailangang gumawa ng anumang aksyon at isasara ang file ng iyong apela. Gayunpaman, kung hindi ka sumasang-ayon sa ginawang desisyon sa iyong apela, maaari kang kumilos sa pamamagitan ng paghiling ng Apela sa pamamagitan ng Patas na Pagdinig ng Estado at/o paghiling ng External na Pagsusuri ng iyong apela sa loob ng **tatlumpung (30) araw sa kalendaryo** mula sa petsa na nasa Abiso sa Desisyon. Maaari mong piliing humiling ng parehong Apela sa pamamagitan ng Patas na Pagdinig ng Estado at External na Pagsusuri o maaari mong piliing humiling lang ng isa sa mga ito.

Patatas na Pagdinig ng Estado

Kung pipiliin mo, maaari kang humiling ng Apela sa pamamagitan ng Patatas na Pagdinig ng Estado sa loob ng **isang daan at dalawampung (120) araw sa kalendaryo** mula sa petsa ng Abiso sa Desisyon, ngunit dapat kang humiling ng Apela sa pamamagitan ng Patatas na Pagdinig ng Estado sa loob ng **sampung (10) araw sa kalendaryo** mula sa petsa na nasa Abiso sa Desisyon kung gusto mong ipagpatuloy ang iyong mga serbisyo. Kung hindi ka mananalala sa apelang ito, maaaring ikaw ang magbayad ng mga serbisyong ito na ibinibigay sa iyo sa panahon ng proseso ng apela.

Sa Patatas na Pagdinig ng Estado, tulad ng sa proseso sa Mga Apela ng BCCHP, maaari mong hilingin sa isang tao na kumatawan sa iyo, tulad ng abugado o pagsalitaan ang isang kamag-anak o kaibigan para sa iyo. Para magtalaga ng isang tao na kakatawan sa iyo, padalhan kami ng sulat na nagsasabi sa amin na gusto mong may ibang kumatawan sa iyo at isama sa sulat ang kanyang impormasyon sa pakikipag-ugnayan.

Maaari kang humiling ng Patatas na Pagdinig ng Estado sa isa sa mga sumusunod na paraan:

- Mabibigyan ka ng iyong lokal na Family Community Resource Center ng form para sa apela para humiling ng Patatas na Pagdinig ng Estado at tutulungan kang punan ito kung gusto mo.
- Bisitahin ang abe.illinois.gov/abe/access/appeals para mag-set up ng ABE Appeals Account at magsumite ng Apela sa Kalusugan sa pamamagitan ng Patatas na Pagdinig sa online. Pahihintulutan ka nitong masubaybayan at pamahalaan ang iyong apela sa online, makita ang mga mahalagang petsa at mga abiso na may kaugnayan sa Patatas na Pagdinig ng Estado at pagsusumite ng dokumentasyon.

Kung gusto mong maghain ng Apela sa pamamagitan ng Patatas na Pagdinig ng Estado na may kaugnayan sa iyong mga medikal na serbisyo o item, o mga serbisyo ng Waiver para sa Matanda (Programa ng Pangangalaga sa Komunidad (Community Care Program, (CCP)), ipadala sa sulat ang iyong kahilingan sa:

Illinois Department of Healthcare and Family Services

Bureau of Administrative Hearings

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

Fax: **1-312-793-2005**

Email: HFS.FairHearings@illinois.gov

O maaari kang tumawag sa **1-855-418-4421**, TTY: **1-800-526-5812**

Kung gusto mong maghain ng Apela sa pamamagitan ng Patatas na Pagdinig ng Estado na may kaugnayan sa mga serbisyo o item sa kalusugan ng isip, mga serbisyo para sa pag-abuso sa paggamit ng droga o alak, mga serbisyo para sa Waiver sa Mga Taong May Mga Kapansanan, mga serbisyo para sa Waiver sa Traumatic na Pinsala sa Utak, mga serbisyo para sa Waiver sa HIV/AIDS, o anumang serbisyo ng Programa sa Mga Serbisyo sa Tahanan (Home Services Program, HSP), ipadala sa sulat ang iyong kahilingan sa:

Illinois Department of Human Services

Bureau of Hearings

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

Fax: **1-312-793-8573**

Email: HFS.FairHearings@illinois.gov

O maaari kang tumawag sa **1-800-435-0774**, TTY: **1-877-734-7429**

Proseso ng Patas na Pagdinig ng Estado

Isasagawa ang pagdinig ng isang Walang Kinikilingang Opisyal sa Pagdinig na awtorisadong magsagawa ng Mga Patas na Pagdinig ng Estado. Makakatanggap ka ng sulat mula sa naaangkop na opisina sa Mga Pagdinig na magsasabi sa iyo ng petsa, oras at lugar ng pagdinig. Magbibigay din ang sulat na ito ng impormasyon tungkol sa pagdinig. Mahalagang basahin mo nang mabuti ang sulat na ito. Kung magse-set up ka ng account sa <https://abe.illinois.gov/abe/access/appeals> maaari mong ma-access ang lahat ng sulat na may kaugnayan sa proseso ng iyong Patas na Pagdinig ng Estado sa pamamagitan ng ABE Appeals Account mo. Maaari ka ring mag-upload ng mga dokumento at tingnan ang mga appointment.

Hindi bababa sa **tatlong (3) araw ng negosyo** bago ang pagdinig, makakatanggap ka ng impormasyon mula sa BCCHP. Kasama rito ang lahat ng ebidensya na ipapakita namin sa pagdinig. Ipapadala rin ito sa walang kinikilingang Opisyal sa Pagdinig. Dapat ibigay mo sa BCCHP at sa Walang Kinikilingang Opisya sa Pagdinig ang lahat ng ebidensya na ipapakita mo sa pagdinig nang hindi bababa sa **tatlong (3) araw ng negosyo** bago ang pagdinig. Kasama rito ang listahan ng sinumang saksi na haharap sa ngalan mo, pati rin ang lahat ng dokumentong gagamitin mo para suportahan ang iyong apela.

Kakailanganin mong abisuhan ang naaangkop na Opisina sa mga Pagdinig para sa anumang accommodation na maaaring kailanganin mo. Maaaring isagawa sa telepono ang iyong pagdinig. Mangyaring siguruhing ibigay sa iyong kahilingan para sa Patas na Pagdinig ng Estado ang pinakamagandang numero ng telepono para matawagan ka sa mga oras ng negosyo. Maaaring i-record ang pagdinig.

Pagpapatuloy o Pagpapaliban

Maaari kang humiling ng pagpapatuloy sa oras ng pagdinig, o pagpapaliban bago ang pagdinig, na maaaring pagbigyan kung may magandang dahilan. Kung papayag ang Walang Kinikilingang Opisyal, ikaw at ang lahat ng partido sa apela ay aabisuhan sa sulat tungkol sa bagong petsa, oras at lugar. Ang limitasyon ng oras para sa proseso ng apela na dapat kumpletuhin ay palalawigin nang ayon sa haba ng pagpapatuloy o pagpapaliban.

Hindi Pagpunta sa Pagdinig

Ipapawalang-saysay ang iyong apela kung ikaw, o ang iyong awtorisadong kinatawan ay hindi pupunta sa pagdinig sa oras, petsa at lugar na nasa abiso at hindi ka humiling ng pagpapaliban sa sulat. Kung isasagawa ang iyong pagdinig sa telepono, ipapawalang-saysay ang apela mo kung hindi mo sasagutin ang iyong telepono sa nakaiskedyul na oras ng pag-apela. Magpapadala ng Abiso sa Pagpapawalang-saysay sa lahat ng partido sa apela.

Maaaring iiskedyul sa ibang petsa ang iyong pagdinig, kung ipapaalam mo sa amin sa loob ng **sampung (10) araw sa kalendaryo** mula sa petsa na natanggap mo ang Abiso sa Pagpapawalang-saysay, kung ang naging dahilan ng hindi mo pagpunta ay:

- Pagkamatay sa pamilya
- Personal na pinsala o sakit na makatwirang pipigil sa iyong pagpunta
- Biglaan at hindi inaasahang emergency

Kung ii-iskedyul sa ibang petsa ang pag-apela, padadalhan ka o ang iyong awtorisadong kinatawan ng Opisina sa Mga Pagdinig ng sulat na nag-iiskedyul ng pagdinig sa ibang petsa kasama ang mga kopya para sa lahat ng partido sa apela.

Kung tatanggihan namin ang iyong kahilingan para itakda sa ibang araw ang iyong pagdinig, makakatanggap ka ng sulat na nagsasabi sa iyo ng aming pagtanggì.

Ang Desisyon sa Patas na Pagdinig ng Estado

Magpapadala ng Pinal na Pang-administratibong Desisyon sa iyo, at sa lahat ng interesadong partido sa sulat sa pamamagitan ng naaangkop na Opisina sa Mga Pagdinig. Magiging available rin sa online ang Desisyon sa pamamagitan ng iyong ABE Appeals Account. Masusuri lang ang Pinal na Pang-administratibong Desisyon na ito sa pamamagitan ng Circuit Courts ng Estado ng Illinois. Ang panahon na papayagan ng Circuit Court para sa paghahain ng nasabing pagsusuri ay maaaring kasing ikli ng tatlumpu't limang (35) araw mula sa petsa ng sulat na ito. Kung mayroon kang mga tanong, mangyaring tumawag sa Opisina sa Mga Pagdinig.

External na Pagsusuri (para sa mga serbisyong medikal lang)

Sa loob ng **tatlumpung (30) araw sa kalendaryo** pagkatapos ng petsa na nasa Abiso sa Desisyon sa Apela ng BCCHP, maaari mong piliing humiling ng pagsusuri ng isang tao na mula sa labas ng BCCHP. Ito ay tinatawag na external na pagsusuri.

Dapat matugunan ng tagasuri mula sa labas ang mga sumusunod na kinakailangan:

- Provider na sertipikado ng board na may pareho o katulad na espesyalidad sa gumagamot na provider sa iyo
- Kasalukuyang gumagamot
- Walang pinansyal na interes sa desisyon
- Hindi ka kilala at hindi ka makikilala sa panahon ng pagsusuri

Ang External na Pagsusuri ay hindi available para sa mga apela na may kaugnayan sa mga serbisyong natanggap sa pamamagitan ng Waiver sa Matatanda; Waiver para sa Mga Taong May Mga Kapansanan; Waiver para sa Traumatic na Pinsala sa Utak; Waiver para sa HIV/AIDS; o ang Programa ng Mga Serbisyo sa Tahanan.

Dapat humiling ang iyong sulat ng external na pagsusuri ng aksyon na ito at dapat ipadala ito sa:

Blue Cross Community Health Plans

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

Karaniwang Fax: **1-866-643-7069**
Pinabilis na Fax: **1-800-338-2227**

Ano ang Susunod na Mangyayari?

- Susuriin namin ang iyong kahilingan para malaman kung natutugunan nito ang mga kwalipikasyon para sa external na pagsusuri. Mayroon kaming limang (5) araw ng negosyo para gawin ito. Padadalhan ka namin ng sulat na nagpapaalam sa iyo kung natutugunan ng kahilingan mo ang mga kinakailangan na ito. Kung natutugunan ng iyong kahilingan ang mga kinakailangan, ilalagay sa sulat ang pangalan ng external na tagasuri.
- Mayroon kang limang (5) araw ng negosyo mula sa sulat na ipapadala namin sa iyo para magpadala ng anumang karagdagang impormasyon tungkol sa iyong kahilingan sa external na tagasuri.

Ikaw at/o ang iyong kinatawan at BCCHP ay padadalhan ng external na tagasuri ng desisyon nila sa loob ng limang (5) araw ng kalendaryo mula nang matanggap ang lahat ng impormasyong kailangan nila para makumpleto ang kanilang pagsusuri.

Pinabilis na External na Pagsusuri

Kung mailalagay sa panganib ng karaniwang takdang panahon para sa external na pagsusuri ang iyong buhay o kalusugan, ikaw o ang iyong kinatawan ay maaaring humiling ng **pinabilis na external na pagsusuri**. Magagawa mo ito sa telepono o sa sulat. Para humiling ng pinabilis na external na pagsusuri sa telepono, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang walang bayad sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Para humiling sa sulat, magpadala sa amin ng sulat sa address na nasa ibaba. Maaari ka lang humiling ng isang (1) beses para sa external na pagsusuri tungkol sa partikular na aksyon. Dapat humiling ng external na pagsusuri ng aksyon na iyon ang iyong sulat.

Blue Cross Community Health Plans

Attn: Grievance and Appeals Dept.

PO Box 660717

Dallas, TX 75266

Pinabilis na Fax: **1-800-338-2227**

Ano ang susunod na mangyayari?

- Kapag natanggap namin ang tawag sa telepono o sulat na humihingi ng pinabilis na external na pagsusuri, susuriin namin kaagad ang iyong kahilingan para makita kung kwalipikado ito para sa pinabilis na external na pagsusuri. Kung kwalipikado ito, makikipag-ugnayan kami sa iyo o sa iyong kinatawan para ibigay sa iyo ang pangalan ng tagasuri.
- Ipapadala rin namin ang kinakailangang impormasyon sa external na tagasuri para masimulan niya ang kanyang pagsusuri.
- Kasing bilis na kinakailangan ng iyong kondisyon sa kalusugan, ngunit hindi hihigit sa dalawang (2) araw ng negosyo pagkatapos matanggap ang lahat ng kailangang impormasyon, magpapasya ang external na tagasuri tungkol sa iyong kahilingan. Berbal nilang sasabihin sa iyo at/o sa iyong kinatawan at BCCHP ang kanilang desisyon. Magpa-follow up din sila sa iyo at/o sa iyong kinatawan at BCCHP sa sulat kasama ng desisyon sa loob ng apatnapu't walong (48) oras.

Mga Karapatan at Responsibilidad

Ang Iyong Mga Karapatan:

- Karapatan na palaging tratuhin nang may respeto at dignidad bilang pagkilala sa iyong pagkapribado
- Panatilihin pribado ang iyong personal na impormasyon sa kalusugan at mga medikal na rekord maliban kung saan pinapayagan ng batas, at kapag kinakailangan para magbigay ng pangangalaga
- Maprotektahan mula sa diskriminasyon
- Tumanggap ng impormasyon mula sa BCCHP sa iba pang mga wika o format tulad ng sa isang interpreter o Braille
- Tumanggap ng impormasyon sa available na mga opsyon at alternatibo sa paggamot
- Tumanggap ng impormasyon na kinakailangan para maging kabilang sa paggawa ng mga desisyon tungkol sa iyong paggamot at mga pagpipilian para sa pangangalagang pangkalusugan
- Karapatang gumawa ng mga rekomendasyon tungkol sa patakaran sa mga karapatan at responsibilidad ng miyembro ng organisasyon
- Tumangging magpaggamot at masabihan kung ano ang maaaring mangyari sa iyong kalusugan kung tatanggi ka

- Tumanggap ng kopya ng iyong mga medikal na rekord at sa ilang sitwasyon ay hilingin na baguhin o iwasto ang mga ito
- Pumili ng sarili mong PCP mula sa BCCHP. Maaari mong palitan ang iyong PCP anumang oras
- Maghain ng reklamo (tinatawag minsan na karaingan), o umapela nang hindi natatakot sa maling pagtrato o anumang uri ng paghihiganti
- Humiling at tumanggap ng impormasyon tungkol sa iyong Planong Pangkalusugan, mga provider at patakaran nito kasama ang mga karapatan at responsibilidad ng miyembro sa makatwirang oras.

Ang Iyong Mga Responsibilidad:

- Tratuhan ang iyong doktor at ang kawani ng opisina nang may paggalang at respeto
- Dalhin ang iyong BCCHP ID card kapag pumunta ka sa iyong mga appointment sa doktor at sa parmasya para kunin ang iyong mga gamot
- Pumunta sa iyong mga appointment at pumunta nang nasa oras
- Kung hindi ka makakapunta sa iyong mga appointment, kanselahin nang maaga ang mga ito
- Sundin ang mga instruksyon at plano ng paggamot na nakukuha mo mula sa iyong doktor
- Sabihin sa iyong planong pangkalusugan at caseworker kung magbabago ang iyong address o numero ng telepono
- Basahin ang iyong handbook ng miyembro para malaman mo kung anong mga serbisyo ang sakop at kung mayroong anumang mga espesyal na panuntunan.

Panoloko, Pang-aabuso at Kapabayaan

Ang panloloko, pang-aabuso at kapabayaan ay mga insidente lahat na dapat isumbong.

Nangyayari ang panloloko kapag mayroong tumatanggap ng mga benepisyo o pagbabayad na hindi nila dapat matanggap. Ang ilan sa iba pang mga halimbawa ng panloloko ay:

- Paggamit ng ID card ng ibang tao o pagpayag na gamitin nila ang sa iyo.
- Pagsingil ng provider para sa mga serbisyong hindi mo natanggap.

Nagkakaroon ng pang-aabuso kapag mayroong nagdudulot ng panganib o pinsala na pisikal o sa isip. Narito ang ilang halimbawa ng pang-aabuso:

- Nangyayari ang pisikal na pang-aabuso kapag ikaw ay nasaktan tulad ng sinampal, sinuntok, tinulak o pinagbantaan ng armas.
- Nangyayari ang pang-aabuso sa isip kapag mayroong gumagamit ng mga nagbabantang salita sa iyo, sinusubukang kontrolin ang iyong aktibidad sa pakikisalamuha o ibinubukod ka.
- Nangyayari ang pang-aabuso sa pera kapag mayroong gumagamit ng iyong pera, mga personal na tseke o mga credit card nang walang pahintulot mo.
- Nangyayari ang sekswal na pang-aabuso kapag mayroong humawak sa iyo nang hindi naaangkop at walang pahintulot mo.

Nangyayari ang kapabayaan kapag mayroong nagpasyang huwag ibigay ang mga pangunahing pangangailangan sa buhay tulad ng pagkain, damit, shelter o pangangalagang medikal.

Kung naniniwala kang biktima ka, dapat mong isumbong ito kaagad. Maaari mong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Kung Pinaghihinalaan Mong Pang-aabuso ito, Isumbong Ito

Ayon sa batas, responsibilidad mong isumbong ang mga alegasyon ng pang-aabuso at kapabayaan. Dapat mong tawagan ang Departamento ng Mga Serbisyo sa Tao (Department of Human Services, DHS) ng Illinois, Departamento ng Kalusugan ng Publiko ng Illinois (Department of Public Health, DPH) o ang Departamento para sa Mga Matanda (Department on Aging, DOA).

- Kung naka-enroll ang taong ito sa isang programa o nakatira sa isang setting na pinopondohan, lisensyado o sertipikado ng DHS o nakatira sa pribadong tahanan, tawagan ang OIG Hotline: **1-800-368-1463**.
- Kung ang taong may mga kapansanan ay naka-enroll sa isang programa o nakatira sa isang setting na pinopondohan, lisensyado o sertipikado ng DPH (hal. nursing home) at nangyayari ang pang-aabuso/kapabayaan kapag binibigay ang mga serbisyo, tawagan ang DPH Nursing Home Hotline: **1-800-252-4343**, (TTY **1-800-547-0466**).
- Kung naka-enroll ang tao sa Waiver para sa Programa sa May Suportang Pamumuhay (Supportive Living Program) at naghihinalang may pang-aabuso, kapabayaan o pananamantala, pakitawagan ang SLP Hotline sa **1-844-528-8444**.
- Kung ang pang-aabuso o kapabayaan ay isang nasa hustong gulang na 18 taon at pataas na wala sa nursing home, o sa isang supported living facility, tawagan ang DOA Adult Protective Services Hotline sa **1-866-800-1409** (TTY: **1-800-358-5117**).

Maaari mo ring isumbong sa amin ang anumang hinihinalang mga bahaging may panloloko o pang-aabuso. Mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro ng BCCHP sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**). Maaari mo ring gamitin ang aming Hotline sa Panloloko at Pang-aabuso sa **1-800-543-0867**. Available kami nang 24/7.

Pananatiliing pribado ang lahat ng impormasyon. Responsibilidad ng lahat ang pag-alis ng pang-aabuso, kapabayaan at panloloko.

Mga Depinisyon:

Ang **Apela** ay nangangahulugan sa kahilingan para suriin muli ng BCCHP ang desisyon.

Ang **Apurahang Pangangalaga** ay nangangahulugan sa pangangalaga para sa isang karamdaman, pinsala o kondisyon na malubha kung saan maghahanap kaagad ng pangangalaga ang makatwirang tao, ngunit hindi ganoong kalubha para mangailangan ng pangangalaga ng emergency room.

Ang **Copayment** ay nangangahulugan sa hindi nagbabagong halaga (halimbawa, \$15) na babayaran mo para sa sakop na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, karaniwan kapag tumanggap ka ng serbisyo. Maaaring mag-iba ang halaga ayon sa uri ng sakop na serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Ang **Coverage sa Inireresetang Gamot** ay nangangahulugan na tumutulong ang insurance o plano sa kalusugan na bayaran ang mga inireresetang gamot at mga gamot.

Ang **Emergency na Medikal na Kondisyon** ay nangangahulugan sa sakit, pinsala, sintomas o kondisyon na napakalubha na agad na maghahanap ng pangangalaga ang makatwirang tao para maiwasan ang malubhang pinsala.

Ang **Espesyalista** ay nangangahulugan sa doktor na nakatuon sa partikular na bahagi ng medisina o grupo ng mga pasyente para i-diagnose, pamahalaan, iwasan o gamutin ang ilang uri ng mga sintomas at kondisyon.

Ang **Hindi Kasamang Mga Serbisyo** ay nangangahulugan sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na hindi binabayaran o sinasakop ng iyong insurance sa kalusugan o plano.

Ang **Karaingan** ay nangangahulugan sa reklamong sinasabi mo sa BCCHP.

Ang **Matibay na Kagamitang Medikal** ay nangangahulugan sa kagamitan at mga supply na inuutos ng provider ng pangangalagang pangkalusugan para gamitin sa araw-araw o mas matagal na paggamit.

Ang **Medikal na Kinakailangan** ay nangangahulugan sa mga serbisyo o supply sa pangangalagang pangkalusugan na kailangan para iwasan, i-diagnose o gamutin ang isang karamdaman, pinsala, kondisyon, sakit o mga sintomas nito at na tinatanggap ang mga pamantayan ng medisina.

Ang **Mga Bagay na Nakakaimpluwensiya sa Kalusugan** ay ang mga kondisyon sa mga kapaligiran kung saan ipinanganak, nakatira, natututo, nagtatrabaho, naglalaro, nagsasamba ang mga tao at edad na nakakaapekto sa malawak na hanay ng mga resulta at panganib sa kalusugan, pag-function at kalidad ng buhay.

Ang **Mga Serbisyo at Device para sa Habilidad** ay nangangahulugan sa mga serbisyong tumutulong sa isang tao na mapanatili, matuto o mapahusay ang mga kakayahan at pag-function para sa araw-araw na pamumuhay. Kasama sa mga halimbawa ang therapy para sa isang bata na hindi naglalakad o nagsasalita sa inaasahang edad. Maaaring kasama sa mga serbisyong ito ang physical at occupational therapy, speech-language pathology at iba pang mga serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan sa iba't ibang inpatient at/o outpatient na mga setting.

Ang **Mga Serbisyo at Device para sa Habilidad** ay nangangahulugan sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na tumutulong sa isang tao na mapanatili, maibalik o mapahusay ang mga kakayahan at pag-function para sa araw-araw na pamumuhay na nawala o humina dahil nagkasakit, nasaktan o nabalda ang isang tao. Maaaring kasama sa mga serbisyong ito ang physical at occupational therapy, speech-language pathology at mga serbisyo ng rehabilitasyon para sa isip sa iba't ibang inpatient at/o outpatient na mga setting.

Ang **Mga Serbisyong Pang-emergency** ay nangangahulugan sa pagsusuri ng emergency na medikal na kondisyon at paggamot para pigilang lumubha ang kondisyon.

Ang **Mga Serbisyo ng Hospice** ay nangangahulugan sa mga serbisyo para magbigay ng kaginhawaan at suporta para sa mga tao na nasa huling mga yugto ng nakamamatay na sakit at ang kanilang mga pamilya.

Ang **Outpatient na Pangangalaga sa Ospital** ay nangangahulugan sa pangangalaga sa isang ospital na karaniwang hindi nangangailangan ng magdamag na pamamalagi.

Ang **Pagkakaospital** ay nangangahulugan sa pangangalaga sa isang ospital na nangangailangan ng pagkaka-admit bilang inpatient at karaniwang nangangailangan ng magdamag na pamamalagi. Ang magdamag na pamamalagi para obserbahan ay maaaring maging outpatient na pangangalaga.

Ang **Paunang Pahintulot** ay nangangahulugan sa desisyon ng iyong insurer sa kalusugan o plano na medikal na kinakailangan ang serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan, plano ng paggamot, inireresetang gamot o matibay na medikal na kagamitan. Minsan tinatawag itong paunang pagpapahintulot, paunang pag-apruba o paunang pagpapatunay. Maaaring mangailangan ng paunang pagpapahintulot ang iyong insurance o plano sa kalusugan para sa ilang mga serbisyo bago mo matanggap ang mga ito, maliban sa emergency. Ang paunang pagpapahintulot ay hindi pangako na babayaran ng iyong insurance o plano sa kalusugan ang halaga.

Ang **Pangangalagang Pangkalusugan sa Tahanan** ay nangangahulugan sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na natatanggap ng isang tao sa tahanan.

Ang **Pangangalaga ng May Kasanayang Nurse** ay nangangahulugan sa mga serbisyo ng pangangalaga nasa saklaw ng Illinois Nurse Practice Act (225 ILCS 65/50-1 et seq.) na mula sa mga rehistradong nurse, lisensyadong practical nurse o vocational nurse na lisensyadong magtrabaho sa Estado.

Ang **Provider ng Pangunahing Pangangalaga** ay nangangahulugan sa doktor (M.D. – Medikal na Doktor o D.O. – Doktor ng Osteopathic Medicine), nurse practitioner, klinikal na nurse specialist o physician assistant, gaya ng pinapayagan sa ilalim ng batas ng estado, na nagbibigay, nangangasiwa o tumutulong sa access ng pasyente sa hanay ng mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan.

Ang **Wala sa Network** ay nangangahulugan sa pagbibigay ng opsyon sa benepisyaryo na ma-access ang mga serbisyo ng plano nang wala sa nakakonstratang network ng mga provider ng plano. Sa ilang mga sitwasyon, maaaring mas mataas ang mga gastos na mula sa sariling bulsa ng benepisyaryo para sa benepisyong wala sa network.

Patakaran sa Pagkapribado

Mayroon kaming karapatang makakuha ng impormasyon mula sa iyong mga tagapag-alaga. Ginagamit namin ang impormasyong ito para mabayaran at mapamahalaan namin ang iyong pangangalagang pangkalusugan. Pinapanatili naming pribado ang impormasyong ito sa pagitan mo, ng iyong provider ng pangangalagang pangkalusugan at namin, maliban ayon sa pinahihintulutan ng batas. Tingnan ang Abiso ng Mga Kasanayan sa Pagkapribado para basahin ang tungkol sa iyong karapatan sa pagkapribado. Kung gusto mo ng kopya ng abiso, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**).

Nakikipagtulungan ang BCCHP sa Estado ng Illinois para pigilan ang mga bagong kaso ng HIV. Ang Departamento ng Kalusugan ng Publiko ng Illinois ay nagbabahagi ng datos ng HIV na mayroon sila sa IL Medicaid at sa Mga Organisasyon sa Pinamamahalaang Pangangalaga ng IL Medicaid para mapangalagaan nang mas mabuti ang mga taong namumuhay nang may HIV. Ang pangalan, petsa ng kapanganakan, SSN, status sa HIV at iba pang impormasyon ay ibinabahagi nang ligtas at secure para sa lahat ng miyembro ng Medicaid.

Mga Pagtatatuwa ng Pananagutan

Ang ModivCare ay hiwalay na kumpanya na nakakonstrata sa Blue Cross and Blue Shield of Illinois para magbigay ng mga serbisyo ng transportasyon para sa mga miyembrong may coverage sa pamamagitan ng BCBSIL.

Hindi gumagawa ng pang-eendorso, representasyon o mga garantiya ang BCBSIL tungkol sa mga third-party na vendor at ang mga produkto at serbisyong inaalok ng mga ito.

Ang Learn to Live, Inc. ay hiwalay na kumpanya na nag-aalok ng mga online tool at programa para sa suporta sa kalusugan ng pag-uugali. Ang Learn to Live ay isang programang pang-edukasyon at hindi dapat ituring na medikal na paggamot. ©2023 Learn to Live, Inc.

Certificate ng Coverage ng MLTSS



Kung mayroon kang mga tanong, mangyaring tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro nang walang bayad sa **1-877-860-2837** (TTY: **711**) o sa 24/7 na Nurseline sa **1-888-343-2697**.

Ang Blue Cross Community Health Plans ay ibinibigay ng Blue Cross and Blue Shield of Illinois, isang Sangay ng Health Care Service Corporation, isang Mutual Legal Reserve Company (HCSC), Hiwalay na Nabigyan ng Lisensya ng Blue Cross and Blue Shield Association.

Ang Blue Cross Community Health Plans, kilala rin bilang BCCHP, ay nakipagkontrata sa Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya (Healthcare and Family Services, HFS) ng Illinois para magbigay ng coverage sa pangangalagang pangkalusugan.

Ang Certificate na ito ay ibinibigay ng Blue Cross and Blue Shield of Illinois (BCBSIL), isang Sangay ng Health Care Service Corporation, isang Mutual Legal Reserve Company (HCSC), Hiwalay na Nabigyan ng Lisensya ng Blue Cross and Blue Shield Association, na nagnenegosyo bilang organisasyon sa pagpapanatili ng kalusugan.

Bilang pagsasaalang-alang sa pag-enroll ng Miyembro, dapat ayusin ng BCBSIL ang sakop na mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan sa Miyembro nang alinsunod sa mga probisyon ng Certificate ng Coverage na ito.

Ang Certificate ng Coverage na ito ay maaaring sumailalim sa pag-aamyenda, pagbabago o pagtapos ng kasunduan sa pagitan ng Blue Cross Community Health Plans at ng Departamento ng Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya ng Illinois nang walang pahintulot ng sinumang miyembro. Aabisuhan kaagad ang mga miyembro tungkol sa anumang nasabing mga pagbabago kapag ginawa ang mga ito.

Sa pagpili o pagtanggap ng coverage mula sa BCBSIL, sumasang-ayon ang mga miyembro sa lahat ng tuntunin at kondisyon. Ang petsa ng pagsisimula ng coverage sa ilalim ng Planong ito ay nakasaad sa iyong ID card ng miyembro na ipinadala sa iyo.

Worksheet ng Paglalarawan ng Coverage

Sinasakop ng BCCHP ang mga miyembrong nakatira sa estado ng Illinois. Hindi sinasakop ng BCCHP ang mga serbisyo sa labas ng Estados Unidos. Kung kailangan mo ng pangangalaga habang nagbibiyaha ka sa labas ng Illinois, mangyaring tawagan ang numero ng Mga Serbisyo sa Miyembro na nasa iyong ID card ng Medicare or Medicare Advantage Plan, Medicaid at ng iyong Prescription Drug (Medicare Part-D) Plan. Hindi sinasakop ng BCCHP ang anumang serbisyo sa labas ng Estados Unidos.

Sakop na Mga Serbisyo para sa Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo (MLTSS)

Hindi ka kailanman magkakaroon ng copay o deductible para sa mga sakop na serbisyo ng BCCHP. Ang ilan sa mga serbisyo ay maaaring mangailangan ng paunang pahintulot mula sa BCCHP, gaya ng ipinapakita sa mga tsart sa ibaba. Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837** (TTY/TDD: **711**) para sa anumang mga tanong.

MGA SAKOP NA SERBISYO		
Mga Serbisyong Medikal ng MLTSS	Limitasyon/Mga Hindi Kasama sa Mga Planong Pangkalusugan ng MLTSS mula sa Blue Cross Community	Dapat Kumuha ng Paunang Pahintulot ang Provider
Mga Serbisyo sa Kalusugan ng Pag-uugali	Kabilang ang, ngunit hindi limitado sa: - Kalusugan ng pag-uugali sa komunidad - Mga Serbisyo sa Krisis - Outpatient na mga serbisyo, tulad ng pamamahala ng paggamot, therapy at pagpapayo - Pang-umagang paggamot sa isang ospital	Oo, sa ilalim ng ilang sitwasyon
Mga Pag-aakma sa Kapaligiran ng Tahanan	Sakop ang mga serbisyong ito bilang bahagi ng nakasulat na plano ng pangangalaga.	Oo
Mga Serbisyo sa Pangangalaga ng Nurse	Maaaring kailanganin ng nakasulat na utos mula sa isang doktor bago makakuha ng mga serbisyo ng pangangalaga ng nurse.	Oo
Mga Serbisyo ng Nursing Facility	Maaaring kailanganin ng nakasulat na utos mula sa isang doktor bago makakuha ng mga serbisyo ng pangangalaga ng nurse.	Oo
Transportasyon (hindi emergency)	Tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro para sa masasakyan nang hindi bababa sa 72 oras bago ang appointment. Responsable ka para sa anumang medikal na kagamitan tulad ng wheelchair. Hindi sakop ang transportasyon para sa mga hindi pangmedikal na dahilan. Kailangan ng paunang pahintulot para sa mga pagsakay na mahigit sa 65 milya ang layo. Kailangan rin para sa mga provider na wala sa network.	Oo, sa ilalim ng ilang sitwasyon

Sakop na Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad (HCBS) - Mga Miyembro Lang ng Waiver

Nasa ibaba ang listahan ng ilan sa mga serbisyong medikal at benepisyo na sinasakop ng BCCHP para sa mga miyembrong kabilang sa HCBS Waiver

Programang HCBS Waiver	Mga Serbisyo	Dapat Kumuha ng Paunang Pahintulot ang Provider
Departamento para sa Mga Matanda (DoA) Mga Taong Matanda	- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang - Pang-umagang Serbisyo ng Transportasyon sa Nasa Hustong Gulang - Maybahay - Personal na sistema sa pagtugon sa emergency (PERS)	Oo

Programa ng HCBS Waiver	Mga Serbisyo	Dapat Kumuha ng Paunang Pahintulot ang Provider
Departamento ng Mga Serbisyong Pangrehabilitasyon (DRS) Mga Taong May Mga Kapansanan, HIV/AIDS	- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang - Transportasyon para sa Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang - Pangkapaligirang mga pag-aakma para gawing madaling ma-access- sa tahanan - Katulong sa kalusugan sa tahanan - Pangangalaga ng nurse, paminsan-minsan - Pangangalaga ng may kakayahang nurse (RN at LPN) - Occupational therapy - Physical therapy - Speech therapy - Maybahay - Mga pagkaing hinahatid sa bahay - Personal na assistant - Personal na sistema sa pagtugon sa emergency (Personal emergency response system, PERS) - Respite	Oo
Departamento ng Mga Serbisyong Pangrehabilitasyon (DRS) Mga Taong may Pinsala sa Utak	- Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang - Transportasyon para sa Pang-umagang Serbisyo sa Nasa Hustong Gulang - Pangkapaligirang mga pag-aakma para gawing madaling ma-access-sa tahanan - Suportadong trabaho - Katulong sa kalusugan sa tahanan - Pangangalaga ng nurse, paminsan-minsan - Pangangalaga ng may kakayahang nurse (RN at LPN) - Occupational therapy - Physical therapy - Speech therapy - Prevocational na mga serbisyo - Habilitasyon-sa umaga - Maybahay - Mga pagkaing hinahatid sa bahay - Personal na assistant - Personal na Sistema sa Pagtugon sa Emergency (Personal Emergency Response System, PERS) - Respite - Natatanging mga kagamitan at supply na pangmedikal - Mga Serbisyo sa Pag-uugali (M.A. and PH.D.)	Oo

Programang HCBS Waiver	Mga Serbisyo	Dapat Kumuha ng Paunang Pahintulot ang Provider
Mga Serbisyo sa Pangangalagang Pangkalusugan at Pamilya (HFS) Programang sa May Suportang Pamumuhay	Pabahay sa Mga Matanda o Nasa Hustong Gulang na Kailangan ng Tulong sa Pamumuhay (Assisted living)	Maaaring kailanganin mo ng paunang pahintulot mula sa amin bago mo makuha ang mga sakop na serbisyo.

Dagdag pa sa mga sakop na serbisyong ito, nagbibigay ang BCCHP ng mga karagdagang benepisyo. Tingnan ang **pahina 20** para sa mga detalye.

Hindi Sakop na Mga Serbisyo

Narito ang listahan ng ilan sa mga serbisyong medikal at benepisyo na hindi sinasakop ng Blue Cross Community Health Plans para sa MLTSS:

- Mga serbisyo ng doktor
 - Mga serbisyo na may espesyalidad
 - Mga serbisyo ng PCP
- Inpatient at outpatient na mga serbisyo ng ospital
- Mga inireresetang gamot
- Mga kagamitan at supply na pangmedikal na:
 - Ginagamit lang para sa iyong kaghinhawaan o kalinisan
 - Mga serbisyong ibinibigay nang walang kailangang referral o paunang pahintulot
 - Ginagamit para sa ehersisyo
 - Mahigit sa isang piraso ng kagamitan na pareho ang ginagawa
 - Mga supply para sa kalinisan o hitsura
- Pangangalagang natanggap mo para sa mga problema sa kalusugan na may kaugnayan sa trabaho, kung mababayaran ang mga ito ng kabayaran para sa mga manggagawa, ng iyong employer o ng batas sa sakit na may kinalaman sa trabaho mo
- Mga procedure na bago o sinusubukan pa lang
- Mga serbisyong ibinibigay ng provider na wala sa network at hindi awtorisado ng BCCHP
- Mga serbisyong ibinibigay nang hindi kailangan ng referral o kailangan ng paunang pahintulot
- Mga pag-reverse ng sterilization
- Mga paggamot sa kakayahang magkaanak, tulad ng artificial insemination o in-vitro fertilization
- Mga hirlinggilya o karayom na hindi inutos ng iyong doktor
- Acupuncture
- Pangkosmetikong operasyon na ginagawa para baguhin ang anyo o baguhin ang mga normal na bahagi ng katawan para magmukhang mas maganda
- Mga serbisyo ng ambulansya sa lupa na hindi pang-emergency
- Mga karaniwang pisikal na eksaminasyon na hinihiling ng trabaho, paaralan o insurance
- Mga serbisyong medikal na nakukuha mo sa setting para sa pangangalagang pang-emergency para sa mga isyu sa kalusugan na hindi mga emergency
- Aborsyon
- Taunang mga checkup ng nasa hustong gulang
- Mga serbisyo ng audiology
- Mga serbisyo ng chiropractor

- Screening para sa colorectal cancer
- Mga serbisyo sa ngipin
- Pangdiyagnostiko at panggamot na radiology
- Mga serbisyo para sa maagang pana-panahong screening, diyagnosis at paggamot (Early periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT)
- Mga serbisyong pang-emergency at apurahang pangangalaga
- Mga serbisyo sa pagpapalano ng pamilya
- Mga serbisyo ng laboratoryo at X-ray
- Medikal na kagamitan at mga supply
- Podiatry (pangangalaga ng paa)
- Mga exam sa prostate at tumbong
- Mga transplant

- Mga serbisyo sa paningin
- Sa mata (paningin)

Hindi sinasakop ng BCCHP ang cannabis. Ang cannabis ay nanggagaling sa halaman na cannabis. Mayroon itong delta-9-tetrahydrocannabinol (THC) bilang aktibong sangkap. Ang cannabis ay maaaring tawagin bilang marijuana. Hindi sinasakop ng BCCHP ang anumang uri ng cannabis. Kasama rito ang:

- Mga buto ng halaman
- Kinuhang resin
- Asin o iba pang derivative
- Anumang halo o paghahanda ng mga compound na kinuha sa cannabis

Tandaan: Hindi ito kumpletong listahan ng mga serbisyong hindi sinasakop.

Para sa higit pang impormasyon sa mga serbisyo, mangyaring tingnan ang iyong handbook ng miyembro o makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**.

Paunang Pahintulot

Ang ilang serbisyo ay maaaring mangailangan ng paunang pahintulot mula sa BCCHP. Ito ay para masigurong sakop ang mga ito. Ibig sabihin nito, ang parehong Plano at iyong PCP (o espesyalista) ay sumasang-ayon na medikal na kinakailangan ang mga serbisyo. Ang 'medikal na kinakailangan' ay tumutukoy sa mga serbisyong:

- Pumoprotekta sa buhay
- Iniiwasan kang magkasakit o mabalda nang malubha
- Inaalam kung ano ang problema o ginagamot ang sakit, karamdaman o pinsala
- Tinutulungan kang magawa ang mga bagay-bagay tulad ng pagkain, pagbibihis at pagligo

Hindi mo kailangang makipag-ugnayan sa amin para sa paunang pahintulot. Ang iyong doktor ang mag-aasikaso nito para sa iyo at kung tatanggap ka ng mga serbisyo sa tahanan at komunidad, ang iyong Care Coordinator ang mag-aasikaso nito para sa iyo para kumuha ng paunang pahintulot na inaabot ng mula dalawa hanggang walong araw sa kalendaryo. Para tingnan ang mga limitasyon ng serbisyo, tingnan ang seksyong tinatawag na 'Mga Sakop na Serbisyong Medikal'. Masasabi rin sa iyo ng iyong PCP ang tungkol dito.

Hindi namin babayaran ang mga serbisyo mula sa provider na hindi bahagi ng network ng BCCHP. Dapat kang kumuha ng paunang pahintulot mula sa amin bago makuha ang mga serbisyo.

Pagpapatuloy ng Paggamot

Ang pagpapatuloy ng paggamot ay para masigurong patuloy kang magagamot pagkatapos mag-enroll. Ang mga bagong miyembro ay mayroong 90 araw na panahon para lumipat. Binibigyan ka ng panahong ito ng oras para lumipat mula sa sinumang mga provider na wala sa network. Ito rin ay para bigyan ka ng oras para ilipat ang anumang mga serbisyo. Sa panahong ito, ang mga provider kung kanino ka nagpapatingin ay dapat nakarehistro para magbigay ng mga serbisyo ng Medicaid. Makikipagtulungan sa iyo ang iyong Care Coordinator para ilipat ang iyong pangangalaga at mga serbisyo.

Apurahang Pangangalaga

Ang apurahang pangangalaga ay isyu na kailangan kaagad ng pangangalaga ngunit hindi nakamamatay. Sinasakop ng BCCHP MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Para sa apurahang pangangalaga, makipag-ugnayan sa iyong Medicare, Medicare Advantage, Medicaid, o Medicare Part-D Plan.

Ang ilan sa mga halimbawa ng apurahang pangangalaga ay:

- Maliit na mga sugat at gasgas
- Lagnat
- Sipon
- Pananakit ng tainga

Tawagan ang iyong doktor para sa apurahang pangangalaga o maaari mong tawagan ang Mga Serbisyo sa Miyembro sa **1-877-860-2837**. Matatawagan mo rin ang 24/7 na Nurseline sa **1-888-343-2697**.

Pangangalagang Pang-emergency

Ang emergency na medikal na kondisyon ay lubhang seryoso. Maaari rin itong nakamamatay. Maaari kang magkaroon ng matinding pananakit, pinsala o sakit. Sa isang emergency, tumawag sa **911** o pumunta sa pinakamalapit na emergency department. Sinasakop ng MLTSS ang iyong mga pangmatagalang serbisyo at suporta. Para sa coverage sa pangangalagang pang-emergency, makipag-ugnayan sa iyong Medicare, Medicare Advantage o Medicaid Plan.

Ang ilan sa mga halimbawa ng emergency ay:

- Mga sintomas ng stroke (biglaang panghihina, malabong paningin, nauutal na pananalita)
- Pagkalason
- Atake sa puso
- Nahihirapang huminga
- Matinding pagdurugo
- Nabali na mga buto

Iba Pang Mga Mapagkukunan

Para maghanap ng karagdagang impormasyon tungkol sa iyong plano, pakitingnan ang **Talaan ng mga Nilalaman sa pahina 7**. Ang impormasyon sa mga karaingan at apela, mga karapatan at responsibilidad, panloloko, pang-aabuso at kapabayaang, ang patakaran sa pagkapribado, at ang Pahayag ng Walang Diskriminasyon ay makikita sa Handbook ng Miyembro ng MLTSS na Seksyon ng Kit na ito.

Abiso ng Kawalan ng Diskriminasyon

Mahalaga Para sa Lahat ang Coverage sa Pangangalagang Pangkalusugan

Hindi kami nandiskrimina batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan (kasama ang limitadong kaalaman sa Ingles at unang wika), edad, kapansanan o kasarian (gaya ng nauunawaan sa naaangkop na regulasyon). Binibigyan namin ang mga taong may mga kapansanan ng makatwirang mga pagbabago at mga libreng tulong sa pakikipag-ugnayan para sa mas magandang pakikipag-ugnayan sa amin. Nagbibigay din kami ng mga libreng tulong sa wika sa mga tao na hindi Ingles ang unang wika.

Para makatanggap ng mga makatiwang pagbabago, mga tulong sa pakikipag-ugnayan o tulong sa wika nang walang bayad, pakitawagan kami sa **1-877-860-2837**.

Kung naniniwala kang hindi namin naibigay ang serbisyo o sa tingin mo ay nandiskrimina kami sa ibang paraan, maaari kang magsampa ng karaingan sa:

Office of Civil Rights Coordinator	Telepono:	1-855-664-7270 (voicemail)
Attn: Office of Civil Rights Coordinator	TTY/TDD:	1-855-661-6965
300 E. Randolph St., 35th Floor	Fax:	1-855-661-6960
Chicago, IL 60601	Email:	civilrightscoordinator@bcbsil.com

Maaari kang magsampa ng karaingan sa koreo, fax o email. Kung kailangan mo ng tulong sa pagsasampa ng karaingan, pakitawagan ang walang bayad na numero ng telepono na nakalista sa likod ng iyong ID card (TTY: 711).

Maaari kang magsampa ng mga reklamo sa mga karapatang sibil sa US Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, sa:

US Dept of Health & Human Services	Telepono:	1-800-368-1019
200 Independence Avenue SW	TTY/TDD:	1-800-537-7697
Room 509F, HHH Building		
Washington, DC 20201		

Portal ng Reklamo: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Mga Form ng Reklamo: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Available ang abisong ito sa aming website sa <https://www.bcbsil.com/bcchp/legal-and-privacy/non-discrimination-notice>

ATTENTION: If you speak another language, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call **1-877-860-2837 (TTY: 711)** or speak to your provider.

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 1-877-860-2837 (TTY: 711) 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者。
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 Sprachassistenzen 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 सेवाएँ 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 serbisyonang 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	توجہ 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 معاونامداد 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.

**Pinamamahalaang Pangmatagalang Mga Suporta at Serbisyo
(Managed Long Term Supports and Services, MLTSS)**

Blue KitSM

Ang iyong Handbook ng Miyembro para sa MLTSS at Certificate ng Coverage sa isang lugar.