Form ng mga apela at karaingan

Para sa paggamit ng mga miyembro ng Planong Medicare Advantage ng Blue Shield of California at mga miyembro ng Plano sa Resetang Gamot ng Medicare ng Blue Shield. Humiling ng apela at/o karaingan (tingnan ang kabilang bahagi para sa paliwanag tungkol sa karaingan at apela)

Pangalan ng miyembro:	**Numero ng ID ng Miyembro:**
Address:	
Numero ng Telepono:	**Pinahintulutang kinatawan:**

Apela

(Mga) numero ng tinanggihang serbisyo o habol na gusto mong iapela:

(Mga) Petsa ng (mga) serbisyo:	**Pangalan ng provider:**
Kabuuang halagang pinagtatalunan: $	**Halagang binayaran ng miyembro (kung mayroon man): $**

Mangyaring ipaliwanag ang iyong kahilingan sa apela sa malinaw, madaling basahin, at detalyadong form. Mangyaring siguraduhing magbigay ng anumang impormasyong sa palagay mo ay maaaring maging kapaki-pakinabang, kabilang ang mga kopya ng anumang habol/bill, mga medikal na talaan, o mga abiso ng pagtanggi, kung mayroon nito:______________

Dapat isumite ang nakasulat na kahilingan sa karaniwang apela (muling pagpapasiya) sa loob ng 65 araw mula sa petsa sa abiso ng pagtanggi. Kapag tumawag ka sa Serbisyo sa Customer, magsisimula ito ng karaniwang apela, pero hindi ito maipoproseso nang wala ang iyong nakasulat na kahilingan.

Karaingan

Mangyaring ipaliwanag ang iyong karaingan o isyu: ______________

Ang isang karaingan ay maaaring ihain nang pasalita o sa sulat sa loob ng 60 araw mula sa insidente. Mangyaring tandaang puwede kang makipag-ugnayan sa aming Departamento ng Serbisyo sa Customer sa numero ng teleponong nakalista sa iyong ID card ng miyembro ng Blue Shield para maghain ng karaingan.

Lagda: ______________________ Petsa: ______________

Lagda ng miyembro (o kinatawan) (Kung kinatawan, mangyaring punan ang nakalakip na Form ng Pagtatalaga ng Kinatawan (AOR))

Mangyaring ibalik ang form na ito sa Blue Shield of California
Departamento ng Mga Apela at Karaingan sa Medicare:

I-mail ang form sa: **P.O. Box 927** **Woodland Hills, CA 91365-9856** **o sa pamamagitan ng facsimile sa (916) 350-6510**	Sa personal: **6300 Canoga Ave.** **Woodland Hills, CA 91367**

Ano ang isang karaingan?

Isang uri ng reklamong ginagawa mo tungkol sa amin o sa isa sa aming mga provider o parmasya sa network, kabilang ang reklamo tungkol sa kalidad ng iyong pangangalaga. Hindi kasama sa ganitong uri ng reklamo ang mga reklamo sa pagsaklaw o pagbabayad.

Ano ang pagpapasiya ng organisasyon?

Ang pagpapasiya ng organisasyon ay isang paunang desisyon ng Blue Shield 65 Plus o ng isang tao tulad ng iyong doktor sa pangunahing pangangalaga o grupo ng doktor na kumikilos sa ngalan ng plano, para mag-apruba o magtanggi ng pagbabayad para sa isang serbisyo o kahilingan para sa pagkakaloob ng serbisyong ginawa mo o sa ngalan mo.

Ano ang pagpapasiya sa saklaw?

Isang desisyon tungkol sa kung ang isang serbisyong medikal o gamot na inireseta para sa iyo ay sinasaklaw ng plano at halaga, kung mayroon man; kinakailangan mong magbayad para sa serbisyo o reseta. Sa pangkalahatan, kung dadalhin mo ang iyong reseta sa isang parmasya at sasabihin ng parmasyang hindi sinasaklaw ang reseta sa ilalim ng iyong plano, hindi iyong isang pagpapasiya sa saklaw. Kailangan mong tumawag o sumulat sa iyong plano para humingi ng pormal na desisyon tungkol sa saklaw kung hindi ka sumasang-ayon.

Ano ang isang apela?

Ang apela ay isang bagay na gagawin mo kung hindi ka sumasang-ayon sa isang desisyong tanggihan ang isang kahilingan para sa mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan o pagsaklaw sa mga resetang gamot, o pagtanggi sa pagbabayad para sa mga serbisyo o pagbabayad para sa mga gamot na natanggap mo na. Puwede kang umapela kung hindi ka sumasang-ayon sa isang desisyong ihinto ang mga serbisyong natatanggap mo. Halimbawa, puwede kang humiling ng apela kung hindi magbabayad ang aming plano para sa gamot, item, o serbisyong sa tingin mo ay dapat mong matanggap.

Kung tatanggihan namin ang anumang bahagi ng iyong kahilingan para sa serbisyo sa medikal na pangangalaga o pagbabayad ng isang serbisyo, puwede mong hilingin sa aming muling isaalang-alang ang aming desisyon. Tinatawag itong "apela" o "kahilingan para sa muling pagsasaalang-alang."

Bukod pa rito, kung tatanggihan namin ang anumang bahagi ng iyong kahilingan para sa (mga) resetang gamot sa Bahagi D sa aming pagpapasiya sa saklaw, puwede mong hilingin sa aming muling isaalang-alang ang aming desisyon. Ang tawag dito ay “kahilingan sa muling pagpapasiya.”

Mangyaring sumangguni sa iyong *Evidence of Coverage* (Katibayan ng Saklaw) para sa kompletong paglalarawan ng kung paano maghain ng karaingan at/o apela.