



L.A. Care
HEALTH PLAN®

Anthem

دليل الأعضاء

ما ينبغي عليك معرفته عن المزايا التي
تحصل عليها

Anthem Blue Cross دليل التغطية المجمع
(EOC) ونموذج الكشف عن المعلومات

2024

مقاطعة Los Angeles

لغات وصيغ أخرى

لغات أخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد الخطة الأخرى بلغات أخرى دون أي تكلفة عليك. توفر مؤسسة Anthem Blue Cross ترجمات تحريرية من مترجمين مؤهلين. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء في Anthem على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711). المكالمات مجانية. يرجى قراءة دليل العضوية لمعرفة المزيد عن الخدمات اللغوية المساعدة للرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

صيغ أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بصيغ أخرى، مثل برايل، وطباعة بخط كبير قدره 20 نقطة، وصوت وصيغ إلكترونية يمكن الوصول إليها بدون أي تكلفة عليك. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء في Anthem على الرقم 1-888-285-7801 (TTY 711). المكالمات مجانية.

خدمات المترجمين الفوريين

تقدم Anthem Blue Cross خدمات الترجمة الفورية من مترجم فوري مؤهل على مدار 24 ساعة بدون أي تكلفة عليك. لن تضطر للاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو صديق للترجمة الفورية. نحن لا نؤيد استخدام القاصرين في الترجمة الفورية، ما لم تكن الحالة طارئة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية والثقافية دون أي تكلفة عليك. المساعدة متوفرة على مدار 24 ساعة، طوال أيام الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو للحصول

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

على هذا الكتيب بلغة مختلفة، تفضل بالاتصال على
(TTY 711) 1-888-285-7801. المكالمات مجانية.

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-285-7801 (TTY 711)**. These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه إذا احتجت
إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-285-7801 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات
للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة
بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-285-7801 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)
ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ
օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով,



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل
بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل
بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

զանգահարեք **1-888-285-7801**

(TTY 711) հեռախոսահամարով:

Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-285-7801 (TTY 711)**

հեռախոսահամարով: Այդ

ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណុះ

បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសាបស្ចិម

សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-285-7801

(TTY 711) ។ ជំនួយ និងសវនកម្មសំរាប់ជនពិការ

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរវែបវែល
សំរាប់ជនពិការ ភ្នាក់ងារឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ
ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-285-7801**
(TTY 711)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese) 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi) توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با
1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید. این
خدمات رایگان ارائه میشوند.

हिन्दी टैगलाइन (Hindi) ध्यान दें: अगर
आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता
है तो **1-888-285-7801 (TTY 711)** पर कॉल
करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और
सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े पिरंट में भी दस्तावेज़
उपलब्ध हैं। **1-888-285-7801 (TTY 711)** पर
कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob CEEB
TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais
koj hom lus hu rau **1-888-285-7801**
(TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb
thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**
(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7
صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل
بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل
بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

oob qhab, xws li puav leej muaj ua
cov ntawv su thiab luam tawm ua tus
ntawv loj. Hu rau **1-888-285-7801**
(TTY 711). Cov kev pab cuam no yog
pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での
対応が必要な場合は **1-888-285-7801**
(TTY 711) へお電話ください。点字の資
料や文字の拡大表示など、障がいをお持ち
の方のためのサービスも用意していま
す。**1-888-285-7801 (TTY 711)** へお電
話ください。これらのサービスは無料で
提供していますへお電話ください。これ
らのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항:
귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면
1-888-285-7801 (TTY 711) 번으로

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**



문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-888-285-7801 (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-285-7801 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-285-7801 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mienh Tagline (Mien) LONGC
HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** **Anthem (TTY 711)** متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**



taux meih qiex longc mienh tengx
faan benx meih nyei waac nor douc
waac daaih lorx taux **1-888-285-7801**
(TTY 711). Liouh lorx jauv-louc tengx
aengx caux nzie gong bun taux ninh
mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux
longc benx nzangc-pokc bun hlou
mbiutc aengx caux aamz mborqv benx
domh sou se mbenc nzoih bun longc.
Douc waac daaih lorx **1-888-285-7801**
(TTY 711). Naaiv deix nzie weih gong-
bou jauv-louc se benx wang-henh tengx
mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ:
ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ
ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-285-7801 (TTY 711)**।
ਅਪਾਹਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-285-7801 (TTY 711)**। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-285-7801 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-285-7801 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

idioma, llame al **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como documentos en braille y letra grande. Llame al **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:
หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภา



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

สาขาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-285-7801 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-285-7801 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)
УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

на номер **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số

1-888-285-7801 (TTY 711). Chúng

tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch

vụ dành cho người khuyết tật, như

tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ

khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số

1-800-407-4627 (TTY 711). Các dịch

vụ này đều miễn phí.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

مرحبًا بك في Anthem!

شكرًا على انضمامك إلى Anthem Blue Cross. Anthem Blue Cross هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم برنامج Medi-Cal. كما يمكنك الاتصال بنا "Anthem". يتم تقديم Anthem من خلال L.A. Care. L.A. Care تعمل مع ولاية California لتساعدك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. L.A. Care هي هيئة عامة محلية. وفي الحقيقة، نحن نمثل أكبر خطة صحية تديرها الحكومة في البلاد. تخدم خطة L.A. Care الأشخاص الذين يعيشون في مقاطعة Los Angeles (وتسمى "منطقة الخدم"). L.A. Care تعمل كذلك مع ثلاثة (3) شركاء في تقديم خطط الرعاية الصحية (L.A. Care تُعتبر كذلك "شريكًا للخطة الصحية") لتقديم خدمات الرعاية الصحية لأعضائنا. عندما ينضم أحد أعضاء برنامج Medi-Cal إلى L.A. Care، يمكن للعضو اختيار تلقي الخدمات عبر أي من شركاء خطط الرعاية الصحية المذكورين أدناه، طالما أن اختيار الخطة متاح.

• Anthem Blue Cross

• Blue Shield of California Promise Health Plan

• L.A. Care

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

دليل الأعضاء

يعرفك دليل الأعضاء هذا عن التغطية التي تحصل عليها في ظل برنامج Anthem. يرجى قراءته بعناية وبالكامل. سيساعدك في التعرف على المزايا التي ستحصل عليها، والخدمات المتاحة لك، وكيف ستحصل على الرعاية التي تحتاجها. كما يوضح حقوقك ومسؤولياتك بصفتك عضوًا في Anthem. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فاحرص على قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يسمى دليل الأعضاء هذا أيضًا دليل التغطية المجمع (EOC) ونموذج الكشف عن المعلومات. وهو ملخص لقواعد وسياسات Anthem ويعتمد على العقد المبرم بين Anthem و قسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS). إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات، فاتصل بـ Anthem على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

في دليل الأعضاء هذا، تتم الإشارة إلى Anthem بـ "نحن" أو بـ "نا". في بعض الأحيان، يتم الإشارة إلى الأعضاء بـ "أنت/أنتم". بعض الكلمات ذات الأحرف الكبيرة لها معاني خاصة في دليل الأعضاء هذا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على رقم 1-888-285-7801 (TTY 711) لطلب نسخة من العقد بين Anthem و DHCS. كما يمكنك طلب نسخة من دليل الأعضاء بالمجان. كما يمكنك العثور على دليل الأعضاء على موقع ويب Anthem على الرابط anthem.com/ca/medi-cal. ويمكنك طلب نسخة مجانية من إجراءات وسياسات Anthem السريرية والإدارية غير المملوكة لها. تجدها أيضًا على موقع ويب Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

تواصل معنا

Anthem موجودة لمساعدتك. إذا كانت لديك أسئلة، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. Anthem متاحة لخدمتك من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية.

كما يمكنك زيارتنا على الإنترنت في أي وقت على الرابط **[.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

شكرًا لك،

Anthem Blue Cross

P.O. Box 9054

Oxnard, CA 93031-9054



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **[.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

جدول المحتويات

2	لغات وصيغ أخرى
2	لغات أخرى
3	صيغ أخرى
3	خدمات المترجمين الفوريين
15	مرحبًا بك في Anthem!
16	دليل الأعضاء
17	تواصل معنا
18	جدول المحتويات
22	1. بدء العضوية بصفتك عضوًا
22	كيفية الحصول على المساعدة
23	من يمكنه أن يصبح عضوًا
25	البطاقات التعريفية (ID)
26	2. معلومات حول خطتك الصحية
26	نظرة عامة على الخطة الصحية
29	آلية عمل خطتك
30	تغيير الخطط الصحية
	الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج
31	ولاية California

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

جدول المحتويات

33	استمرارية الرعاية
38	التكاليف
44	3. كيفية الحصول على الرعاية
44	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
46	مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP)
52	شبكة مقدمي الرعاية
69	المواعيد
70	الانتقال إلى موعدك
71	الإلغاء وإعادة الجدولة
71	عملية الدفع
74	الإحالات
77	الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)
79	الآراء الأخرى
81	الرعاية الحساسة
85	الرعاية العاجلة
88	الرعاية في حالات الطوارئ
	خط التمريض المتاح على مدار الساعة طوال
90	أيام الأسبوع
91	التوجيهات المسبقة
92	التبرع بالأعضاء والأنسجة
93	4. المزايا والخدمات
93	ما تشتمل عليه التغطية الصحية لك
98	فوائد Medi-Cal التي تغطيها Anthem
133	برامج ومزايا Anthem الأخرى

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

جدول المحتويات

150	برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى
160	الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها عبر Anthem
161	أو Medi-Cal
161	تقييم التقنيات الجديدة والحالية
162	5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب
162	خدمات طب الأطفال (دون سن الـ 21)
163	فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية
166	كشف التسمم بالرصاص في الدم
166	المساعدة في الحصول على رعاية صحية جيدة للأطفال والشباب
167	الخدمات الأخرى التي يمكن الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات (FFS) Medi-Cal
167	أو برامج أخرى
171	6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها
173	الشكاوى
175	الطعون
178	ماذا تفعل لو كنت تختلف مع قرار الالتماس الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR)
180	لدى إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC)
181	جلسات الاستماع على مستوى الولاية
184	الاحتيال، والتبديد، وإساءة الاستخدام
187	7. الحقوق والمسؤوليات
187	حقوقك
189	مسؤولياتك

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

جدول المحتويات

191	إشعار عدم التمييز
195	طرق المشاركة بصفتك عضوًا في البرنامج
197	إشعار حول ممارسات الخصوصية
199	إشعار عن القوانين
	إخطار بخصوص Medi-Cal باعتباره الخيار الأخير للدفع والتغطية الصحية الأخرى وتعويضات
199	عن الضرر
201	إشعارات بشأن خصم تكاليف العلاج من التركة
202	إشعار باتخاذ إجراء
204	8. أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها
204	الأرقام الهاتفية المهمة
209	كلمات ينبغي معرفتها



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

1. بدء العضوية بصفتك عضوًا

كيفية الحصول على المساعدة

Anthem تسعى لرضاك عن الرعاية الصحية المقدمة لك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف عن الرعاية التي تحصل عليها، فإن Anthem على أتم الاستعداد لسماعها!

مركز رعاية العملاء

- مركز Anthem لخدمة العملاء متاح لمساعدتك. يمكن لـ Anthem أن:
- تجيب Anthem على أسئلتك بشأن خطة الرعاية الصحية الخاصة بك والخدمات المشمولة بالتغطية
 - تساعدك على اختيار مقدم خدمات الرعاية الأولية الخاص بك (PCP) أو تغييره
 - تخبرك بكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها
 - تساعدك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية في حالة ما إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
 - تساعدك في الحصول على المعلومات بلغات أخرى وصيغ أخرى

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

1 | البدء بصفتك عضوًا

- المساعدة في الحصول على المواعيد في الوقت المناسب
 - استبدال ID الخاصة بك
 - الإجابة على أسئلة عن المشكلات التي لا يمكنك حلها
 - المساعدة في الترتيب لوسيلة الانتقال
- إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **Anthem .1-888-285-7801 (TTY 711)** متاحة لخدمتك من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. يجب أن تتأكد Anthem من أنك قد انتظرت أقل من 10 دقائق عند الاتصال.
- كما يمكنك زيارة مركز رعاية العملاء على الإنترنت في أي وقت عبر الرابط **.anthem.com/ca/medi-cal**

من يمكنه أن يصبح عضوًا

تحتضن كل ولاية ببرنامج Medicaid خاص بها. في California، يُعرف برنامج Medicaid باسم **Medi-Cal**.

أنت مؤهل لعضوية Anthem لأنك مؤهل لخدمات Medi-Cal وتقيم في مقاطعة Los Angeles. إذا كانت لديك أي أسئلة عن تغطية Medi-Cal الخاصة بك أو عن موعد تجديد عضويتك في Medi-Cal، يرجى الاتصال بوزارة الخدمات الاجتماعية العامة في مقاطعة Los Angeles على الرقم **1-866-613-3777**. يمكنك الاستفسار عن الأهلية Medi-Cal لبرنامج الانتقال في مكتب الخدمات الصحية والإنسانية في مقاطعتك المحلية، من خلال

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem .(TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **.anthem.com/ca/medi-cal**

www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. قد تكون مؤهلاً بدورك لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي، وذلك لأنك تتلقى دخل ضمان تكميليًا (SSI)/المدفوعات التكميلية للولاية (SSP).

للأسئلة عن التسجيل يرجى الاتصال على Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو انتقل إلى <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن الضمان الاجتماعي، يرجى الاتصال بإدارة الضمان الاجتماعي على الرقم **1-800-772-1213**. أو انتقل إلى <https://www.ssa.gov/locator/>.

برنامج Medi-Cal الانتقالي

برنامج Medi-Cal الانتقالي يُسمى أيضًا "Medi-Cal للعاملين". كما يمكنك الحصول على برنامج Medi-Cal الانتقالي إذا توقفت عن الحصول على Medi-Cal لأحد الأسباب التالية:

- بدأت في الحصول على دخل أكبر، أو
 - بدأت أسرتك في تلقي المزيد من النفقة الزوجية أو نفقة الأطفال.
- يمكنك الاستفسار عن التأهل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب الخدمات الصحية والإنسانية في مقاطعتك المحلية، من خلال:

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

أو الاتصال ب Health Care Options على الرقم **1-800-730-4263** (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



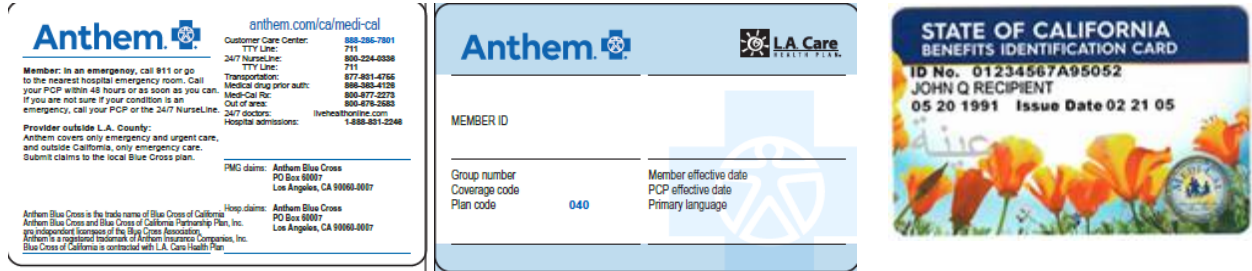
صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

البطاقات التعريفية (ID)

باعتبارك عضوًا في Anthem، ستحصل على ال ID لخطة Anthem. عليك إظهار Anthem ID الخاصة بك و بطاقة معرف المزايا (BIC) الخاصة ببرنامج Medi-Cal عند الحصول على أي من خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الدوائية. إن بطاقة معرف المزايا تمثل بطاقة مزايا برنامج Medi-Cal، وتم إرسالها إليك بواسطة ولاية California. احرص دائمًا على حمل جميع بطاقات الرعاية الصحية معك. بطاقة معرف المزايا والبطاقات التعريفية لخطة Anthem لديك هي على النحو التالي:



إذا لم تحصل على Anthem ID الخاصة بك خلال عدة أسابيع من تاريخ تسجيل العضوية، أو إذا تلفت بطاقتك، أو فقدت أو سُرقت، فعليك الاتصال بمركز خدمة العملاء على الفور. Anthem سوف ترسل لك بطاقة تعريف جديدة دون تكلفة. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

2. معلومات حول خطتك الصحية

نظرة عامة على الخطة الصحية

Anthem هي خطة صحية للأشخاص المتمتعين بتغطية Medi-Cal في هذه المقاطعات: مقاطعة Los Angeles. تتعاون Anthem مع ولاية California لتساعدك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها. يمكنك التحدث مع أحد ممثلي مركز رعاية العملاء لدى Anthem لمعرفة المزيد عن خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

متى تبدأ التغطية التي تحصل عليها ومتى تنتهي

عند تسجيلك في Anthem، سنرسل لك ID الخاصة بخطة L.A. Care في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل. عليك إظهار بطاقة تعريف Anthem الخاصة بك وبطاقة معرف المزايا (BIC) الخاصة ببرنامج Medi-Cal عند الحصول على أي من خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الدوائية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

2 | معلومات حول خطتك الصحية

سيلزم تجديد تغطية برنامج Medi-Cal الخاص بك كل سنة. إذا لم يتمكن مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك من تجديد تغطية برنامج Medi-Cal الخاصة بك إلكترونياً، فسترسل إليك المقاطعة نموذج تجديد Medi-Cal مملوءاً مسبقاً. أكمل هذا النموذج وأعده إلى وكالة الخدمات الإنسانية المحلية بالمقاطعة. يمكنك تقديم معلوماتك بشكل شخصي، أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت أو من خلال أي وسيلة إلكترونية أخرى إذا كانت متوفرة في مقاطعتك.

تاريخ سريان التغطية الخاص بك هو اليوم الأول من الشهر التالي لإكمال التسجيل في خطة الرعاية الصحية. تحقق من خطابك من Health Care Options لمعرفة تاريخ سريان التغطية الخاصة بك. يمكنك إنهاء التغطية التي تحصل عليها من Anthem وتختار خطة صحية أخرى في أي وقت. لتلقي المساعدة في اختيار خطة جديدة، يرجى الاتصال ب Health Care Options على الرقم **1-800-430-4263** (**TTY 1-800-430-7077** أو **711**). أو انتقل إلى www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك أيضاً طلب إنهاء عضويتك في Medi-Cal.

Anthem هي خطة صحية لأعضاء Medi-Cal في مقاطعة Los Angeles. قم بإيجاد المكتب المحلي الخاص بك عبر <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

قد تنتهي صلاحية Anthem إذا تحقق أي مما يلي:

- تغادر مقاطعة Los Angeles
- إذا توقفت عن استحقاق Medi-Cal

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(**TTY 711**). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

2 | معلومات حول خطتك الصحية

• إذا غدوت مؤهلاً لبرنامج الإعفاء الذي يتطلب منك التسجيل في برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS)

• إذا تعرضت للسجن أو الحبس

إذا لم تعد تتمتع بتغطية Anthem Medi-Cal، فقد تظل مؤهلاً للحصول على تغطية Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS). إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال تحت تغطية Anthem، فتفضل بالاتصال بـ مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اعتبارات خاصة للهنود الأمريكيين (السكان الأصليين) في الرعاية الصحية المدارة

للهنود الأمريكيين الحق في عدم التسجيل في خطة رعاية مُدارة من Medi-Cal. أو يمكنهم الانسحاب من خطط الرعاية المدارة من Medi-Cal والعودة لخدمات FFS Medi-Cal العادية (الرسوم مقابل الخدمة) في أي وقت ولأي سبب.

إذا كنت أمريكيًا من السكان الأصليين "الهنود"، فلك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية في أحد المراكز المقدمة لهذه الخدمات للهنود (IHCP). كما يحق لك الاستمرار أو إلغاء التسجيل (الانسحاب) من Anthem أثناء حصولك على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. لمعرفة المزيد عن التسجيل وإلغاء التسجيل، يُرجى الاتصال بـ مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

يجب أن ينسق برنامج Anthem خدمات الرعاية الصحية معك، بما في ذلك إدارة الحالات خارج الشبكة. إن كان يلزمك الحصول على خدمات رعاية صحية من أحد المراكز المقدمة لهذه الخدمات للهنود (IHCP) ولم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

2 | معلومات حول خطتك الصحية

يكن هناك مركز متاح لتقديم هذه الخدمات لك داخل الشبكة IHCP، فسيتعين على Anthem مساعدتك في العثور على خدمة رعاية صحية خارج شبكة مقدمي الرعاية الصحية الهندية IHCP. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "شبكة مقدمي الرعاية" في الفصل 3 من هذا الدليل.

آلية عمل خطتك

Anthem هي خطة رعاية صحية مُدارة متعاقدة مع DHCS. Anthem تتعاون مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين في مجال خدمات Anthem لتقديم الرعاية الصحية للأعضاء المشتركين. باعتبارك عضوًا ضمن خطة Anthem، فقد تكون مؤهلاً للاستمتاع ببعض الخدمات المتوفرة من قبل برنامج FFS Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمات. ويتضمن ذلك وصفات المرضى الخارجيين، والأدوية التي لا تتطلب وصفة طبية، وبعض المستلزمات الطبية من خلال برنامج Medi-Cal Rx.

سيخبرك مركز رعاية العملاء كيف تعمل خطة Anthem، وسيخبرك كذلك بشأن كيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها، وكيفية جدولة مواعيد مزود الخدمة خلال ساعات العمل، وكيفية طلب خدمات الترجمة الفورية والتحريرية بدون تكلفة، أو المعلومات المكتوبة بتنسيقات بديلة، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات التنقل.

لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. يمكنك أيضًا العثور على

معلومات مركز خدمة العملاء عبر الإنترنت على

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

تغيير الخطط الصحية

بإمكانك الانسحاب من خطة Anthem والانضمام إلى أي خطة صحية أخرى في بلد إقامتك في أي وقت. يرجى الاتصال بخيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263** (**TTY 1-800-430-7077** أو **711**) لاختيار خطة جديدة. يمكنك الاتصال بين الساعة 8 صباحًا و6 مساءً، من الاثنين وحتى الجمعة. أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>. يستغرق الأمر ما يصل إلى 30 يومًا أو أكثر لمعالجة طلبك للانسحاب من خطة Anthem والتسجيل في خطة أخرى ببلدك. لمعرفة حالة طلبك، يرجى الاتصال بـ Health Care Options على الرقم **1-800-430-7077** (**TTY 1-800-430-4263** أو **711**). إذا أردت الانسحاب من Anthem في وقت أبكر، يمكنك الاتصال بـ Health Care Options لتسريع (تعجيل) عملية إلغاء التسجيل. يتألف الأعضاء الذين يمكنهم طلب الإلغاء العاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يتلقون خدمات في إطار برامج رعاية التبني أو المساعدة في التبني، والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في برامج Medicare أو Medi-Cal أخرى أو خطة رعاية تجارية مُدارة. يمكنك طلب الانسحاب من Anthem من خلال الاتصال بمكتب الخدمات الصحية والإنسانية المحلي في مقاطعتك. قم بإيجاد المكتب المحلي الخاص بك من خلال:



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (**TTY 711**). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

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

أو الاتصال ب Health Care Options على الرقم
1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

كما يمكنك الحصول على خدمات رعاية طارئة وخدمات رعاية عاجلة في United States، بما في ذلك، مقاطعات United States. يتم تغطية الرعاية الاعتيادية والوقائية فقط في مقاطعة إقامتك. إذا انتقلت لمقاطعة جديدة في California سعيًا وراء تعليم عالٍ، بما في ذلك التعليم الجامعي، فستغطي خطة Anthem خدمات غرفة الطوارئ والرعاية العاجلة في مقاطعتك الجديدة. كما يمكنك تلقي الرعاية الاعتيادية أو الوقائية في مقاطعتك الجديدة، إلا أنه يلزمك إخطار قسم خطة الخدمات الطبية لديك. اقرأ المزيد أدناه.

إذا كنت مسجلًا في برنامج Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة مختلفة عن مقاطعة California، فلست بحاجة للتقدم للحصول على عضوية Medi-Cal في تلك المقاطعة.

إذا انتقلت مؤقتًا لمكان غير مكان إقامتك الأساسي لتصبح طالبًا في مقاطعة أخرى في California، فلديك خياران. يُمكنك:

- إخبار موظف الأهلية الخاص بك من خلال إدارة الخدمات الاجتماعية العامة بمقاطعة Los Angeles عن طريق الاتصال بالرقم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

2 | معلومات حول خطتك الصحية

1-866-613-3777 أو التفضل بزيارة الموقع الإلكتروني <http://dpss.lacounty.gov> للإبلاغ أنك انتقلت مؤقتًا للانتقال إلى إحدى مؤسسات التعليم العالي ولتقديم عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستتولى المقاطعة تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك أداء ذلك إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الرعاية الاعتيادية أو الوقائية أثناء إقامتك في مقاطعة جديدة. قد تضطر إلى تغيير الخطط الصحية إذا كان برنامج Anthem غير متاح في المقاطعة حيث ستلتحق بالكلية. للاستفسارات ولتجنب التأخير في التسجيل في الخطة الصحية الجديدة، يرجى الاتصال على **Health Care Options** على الرقم **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** أو **711**).

أو

- إن لم تكن خطة Anthem متاحة في مقاطعتك الجديدة حيث تدرس بالكلية، ولم تكن قد غيرت خطتك الصحية لتوافق هذه المقاطعة، فستحصل فقط على غرفة طوارئ وخدمات الرعاية العاجلة لبعض الحالات في المقاطعة الجديدة. لمعرفة المزيد، انتقل إلى الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية". للحصول على الرعاية الصحية الاعتيادية أو الوقائية، فسيكون عليك استخدام Anthem مع شبكة مقدمي الرعاية المعتادين المتواجدين في المقاطعة التي يسكن فيها رب أسرتك.

إن كنت مغادرًا California مؤقتًا للمداومة في جامعة في ولاية أخرى وترغب في الاحتفاظ بتغطية Medi-Cal، فتواصل مع موظف الأهلية التابع له في دائرة مقاطعة Los Angeles للخدمات الاجتماعية العامة. طالما أنك مؤهل، فسيغطي برنامج Medi-Cal خدمات الطوارئ

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY **711**). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل



بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

2 | معلومات حول خطتك الصحية

والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. إن تمت الموافقة على الخدمات من قبل خطة Anthem، واستوفى الطبيب والمستشفى قواعد Medi-Cal، ستغطي Medi-Cal أيضًا خدمات الرعاية الطارئة، التي تتطلب تلقي الإقامة في أحد مستشفيات Canada و Mexico.

لا يتم تغطية خدمات الرعاية الاعتيادية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة، عند تواجدك خارج ولاية California. لن تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal، ولن تدفع Anthem مقابل الرعاية الصحية التي تحصل عليها. إذا كنت تريد Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى تقديم طلب في هذه الولاية. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية الصحية الطارئة أو العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات United States، باستثناء Canada و Mexico على نحو ما هو مذكور في الفصل 3.

استمرارية الرعاية

استمرارية الرعاية لمقدم رعاية من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem، ستحصل على الرعاية الصحية الخاصة بك من مقدمي الرعاية في شبكة Anthem. لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الصحية من داخل شبكة Anthem أم لا، يرجى قراءة دليل مقدمي الرعاية عبر الإنترنت، والذي تجده من خلال [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). مقدمو الرعاية الصحية غير المدرجين في الدليل، قد لا يكونون ضمن شبكة Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

2 | معلومات حول خطتك الصحية

في بعض الحالات، قد تتمكن من الاستفادة من خدمات مقدمي رعاية صحية ممن ليسوا ضمن شبكة Anthem. إن احتجت إلى تغيير خطة الرعاية الصحية أو للتبديل من برنامج الرسوم مقابل الخدمات FFS إلى برنامج الرعاية المُدارة، أو كان لديك مقدم رعاية ضمن الشبكة ولكنه أصبح الآن خارجها، فقد تتمكن من الاستفادة من مقدم الرعاية الصحية حتى وإن لم يكن ضمن شبكة Anthem. وهذا ما يسمى باستمرارية الرعاية.

إن احتجت الحصول على خدمات من مقدم رعاية صحية من خارج الشبكة، فاتصل على Anthem لطلب استمرارية الرعاية. قد يمكنك متابعة الاستفادة من الخدمات لمدة تصل إلى 12 شهرًا، أو أكثر في بعض الحالات، إذا كان كل ما يلي صحيحًا:

- إن لديك علاقة مستمرة مع مقدم خدمة من خارج الشبكة، قبل التسجيل في Anthem
- تم فحصك من قبل مقدم خدمة من خارج الشبكة مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر (12) شهرًا قبل تسجيلك في Anthem خلال زيارة غير طارئة.
- إن مقدم خدمات الرعاية خارج الشبكة على استعداد لأن يعمل مع Anthem ويوافق على المتطلبات التعاقدية الخاصة بـ Anthem والدفع مقابل الخدمات
- يفي مقدم خدمات الرعاية من خارج الشبكة بالمعايير المهنية الخاصة بـ Anthem
- مقدم الرعاية الصحية خارج الشبكة مسجل في برنامج Medi-Cal ومشارك فيه

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

2 | معلومات حول خطتك الصحية

لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم
1-888-285-7801 (TTY 711).

إذا لم يوافق مقدمو الخدمة لديك على الانضمام إلى شبكة Anthem بعد
نهاية الـ 12 شهرًا، أو لم يوافق على رسوم Anthem أو لم يلب متطلبات
جودة الرعاية، فسيُلزِمك التبديل إلى مقدمي خدمة ضمن شبكة Anthem.
لمناقشة الخيارات المتوفرة لك، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على
الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

Anthem لا يلزمها توفير استمرارية لخدمات الرعاية لمقدمي الرعاية
خارج الشبكة لخدمات طبية معاونة (داعمة) معينة مثل خدمات الأشعة أو
المختبر أو مراكز غسيل الكلى أو وسائل النقل. ستحصل على الرعاية
الصحية الخاصة بك من مقدمي الخدمة ضمن شبكة Anthem.
لمعرفة المزيد عن استمرارية خدمات الرعاية وما إذا كنت مؤهلاً لها،
اتصل على مركز رعاية العملاء.

إكمال خدمات التغطية التي يوفرها مقدم الرعاية من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem، ستحصل على الخدمات المغطاة من مقدمي
الرعاية في شبكة Anthem. إذا كنت تتلقى العلاج من حالات صحية
معينة في وقت تسجيلك في خطة Anthem أو في الوقت الذي غادر فيه
مقدم خدمات الرعاية شبكة Anthem، فقد يظل بإمكانك أيضًا الحصول
على خدمات Medi-Cal من مزود خارج الشبكة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | معلومات حول خطتك الصحية

قد تتمكن من الحفاظ على استمرارية خدمات الرعاية مع مقدم رعاية خارج الشبكة لفترة زمنية محددة، إذا كنت بحاجة إلى خدمات مغطاة لهذه الحالات الصحية:

الحالة الصحية	الفترة الزمنية
الحالات الحادة (مشكلة طبية تحتاج إلى عناية سريعة)	طالما استمرت الحالة
حالات جسدية وسلوكية مزمنة خطيرة (مشكلة خطيرة تتعلق بالرعاية الصحية تعاني منها منذ فترة طويلة)	لمقدار الوقت المطلوب لإنهاء مسار العلاج والترتيب لانتقال آمن إلى طبيب جديد ضمن شبكة Anthem
الرعاية أثناء الحمل وبعد الولادة (بعد الوضع)	أثناء الحمل وحتى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل
خدمات الصحة العقلية للأم	خدمات الصحة العقلية للأم لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما أحدث.
الرعاية بحديثي الولادة منذ الولادة وحتى سن 36 شهرًا	لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم خدمات الرعاية مع Anthem



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

2 | معلومات حول خطتك الصحية

مرض عضال (مشكلة طبية تهدد الحياة)	طالما استمرت الحالة. قد لا يزال بإمكانك الحصول على الخدمات لأكثر من اثني عشر (12) شهرًا من وقت تسجيلك مع Anthem أو من وقت توقف مقدم الرعاية الصحية عن العمل مع Anthem.
إجراء الجراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم رعاية صحية من خارج الشبكة، طالما أنه مُغطى وتوجد ضرورة طبية، ومصرح به من قبل Anthem كجزء من سياق المعالجة الموثقة، والتي أوصى بها ووثقها مقدم الرعاية	إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء عقد مقدم خدمات الرعاية، أو خلال 180 يومًا من التاريخ الفعلي لتسجيلك مع Anthem

لمعرفة المزيد عن الحالات التي قد تكون مؤهلة، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

إن كان مقدم الرعاية من خارج الشبكة لا يرغب بتقديم الخدمات أو لا يتفق مع المتطلبات التعاقدية لـ Anthem، أو الشروط الأخرى الخاصة بتقديم خدمات الرعاية، فلن يمكنك متابعة الحصول على خدمات مقدم الرعاية. قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من مزود مختلف في شبكة Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

2 | معلومات حول خطتك الصحية

للمساعدة في اختيار مقدم خدمة متعاقد لمواصلة رعايتك، أو إذا كان لديك أي أسئلة أو مشاكل في تلقي الخدمات المغطاة من مقدم خدمات الرعاية الذي لم يعد جزءًا من شبكة Anthem، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

Anthem ليست مطالبة باستمرارية توفير خدمات الرعاية التي يغطيها برنامج Medi-Cal أو غير المغطاة ضمن العقد المبرم بين Medi-Cal و DHCS. لمعرفة المزيد عن استمرارية الرعاية والمؤهلات، ولمعرفة كل الخدمات المتوفرة، اتصل على مركز رعاية العملاء.

التكاليف

تكاليف الأعضاء

Anthem تخدم الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. وفي أغلب الحالات، فإن أعضاء Anthem لا يضطرون للدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأقساط التأمينية أو الاستقطاعات. إذا كنت هنديًا أمريكيًا، فلن تضطر لدفع رسوم التسجيل أو الأقساط التأمينية أو الاستقطاعات أو المدفوعات المشتركة أو التكاليف المتقاسمة أو أي رسوم أخرى مماثلة. يجب ألا يفرض برنامج الخطط النموذجية التفويضية للرعاية الطبية (MCPs) أي رسوم على أي عضو هندي أمريكي يحصل على عنصر أو خدمة مباشرة من IHCP أو من خلال إحالة إلى مقدمي رعاية صحية هنود IHCP أو يقلل الرسوم المستحقة إلى IHCP بمبلغ يماثل رسوم التسجيل أو الأقساط التأمينية أو الخصومات أو المدفوعات المشتركة أو التكاليف المتقاسمة أو رسوم مماثلة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

2 | معلومات حول خطتك الصحية

إن كنت مسجلاً في برنامج التأمين الصحي للأطفال في California (CCHIP) في مقاطعات Santa Clara أو San Francisco أو San Mateo، أو كنت مسجلاً في برنامج Medi-Cal، فقد تستمتع بقسط شهري ومشاركة في الدفع.

وباستثناء الرعاية الطارئة أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة فإنه يجب أن تحصل على موافقة مسبقة من Anthem قبل أن تتوجه إلى مزود خدمة خارج شبكة Anthem. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) وذهبت إلى مقدم رعاية خارج الشبكة للحصول على رعاية ليست رعاية طارئة أو عاجلة أو حساسة، فقد تضطر إلى دفع مقابل خدمات الرعاية التي حصلت عليها من مقدم الرعاية الصحية هذا. للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة، انتقل إلى القسم رقم 4 "المزايا والخدمات" في هذا الدليل. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Anthem على الرابط [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

للأعضاء الذين يتمتعون برعاية طويلة الأمد ويتعين عليهم دفع جزء من التكلفة

قد تضطر إلى دفع جزء من التكلفة كل شهر لخدمات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بك. يعتمد المبلغ الذي تدفعونه على مقدار الدخل والموارد. ستدفع كل شهر فواتير الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر فواتير خدمات الدعم طويل الأجل (LTSS)، حتى يساوي المبلغ الذي دفعته حصتك من التكلفة. بعد ذلك، ستغطي Anthem خدمات الرعاية طويلة الأجل التي تحصل عليها خلال هذا الشهر. لن تغطي خدمات Anthem حتى تسدد كامل تكلفتك طويلة الأجل لذلك الشهر.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

كيف يتم السداد لمقدم الرعاية

تدفع Anthem لمقدمي الرعاية بالطرق التالية:

- المدفوعات مقابل كل عضو
 - تدفع Anthem لبعض مقدمي الرعاية مبلغًا ثابتًا من المال كل شهر عن كل عضو في Anthem. وهذا ما يسمى الدفع مقابل كل عضو. تعمل Anthem مع مقدمي الرعاية لتحديد مبلغ المدفوعات.

■ FFS مدفوعات برنامج

- يقدم بعض مقدمي الرعاية الخدمات لأعضاء Anthem وبعد ذلك يرسلون إلى Anthem فاتورة عن الخدمات التي قدموها. وهذا هو ما يسمى بمدفوعات FFS. تعمل Anthem مع مقدم الخدمة لاختيار تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد عن كيفية دفع Anthem لمقدمي الرعاية، يمكنكم الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

■ برامج حوافز مقدمي الخدمات

- Anthem لديها برامج حوافز لمقدمي الخدمات، وهي مصممة لتحسين رعايتك وتجربتك مع مقدمي الخدمات التابعين لـ Anthem. تساعد هذه البرامج في تحسين ما يلي:
 - جودة الرعاية
 - الخدمات التي تم تقديمها
 - رضا الأعضاء

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

2 | معلومات حول خطتك الصحية

لمعرفة المزيد عن هذه البرامج، اتصل على **1-888-285-7801** (TTY 711).

إذا تلقيت فاتورة من مقدم رعاية صحية

الخدمات المغطاة هي خدمات الرعاية الصحية التي يلزم لـ Anthem الدفع لها. إذا تلقيت فاتورة برسوم خدمات الدعم، أو الاشتراكات، أو رسوم التسجيل لخدمة مغطاة، فلا تدفع الفاتورة. اتصل بمركز رعاية العملاء فورًا عن طريق الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**.

إذا حصلت على فاتورة من صيدلية لشراء دواء وصفة طبية أو مستلزمات أو مكملات غذائية، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273**، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال بنا على الرقم **711** من الاثنين وحتى الجمعة من 8 صباحًا إلى 5 مساءً. ويمكنك أيضًا الانتقال إلى موقع ويب Medi-Cal Rx عبر الرابط <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الطلب من Anthem أن تدفع لك مقابل ما دفعته من نفقات

إذا كنت قد دفعت مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل، فقد تكون مؤهلًا للتعويض (السداد) إذا استوفيت جميع الشروط التالية:

- الخدمة التي تلقيتها هي خدمة مغطاة، يتعين على Anthem الدفع مقابلها. لن تعوضك Anthem عن الخدمة التي لا تغطيها Anthem.
- تلقيت خدمة بعد أن أصبحت عضوًا مؤهلًا في Anthem.
- يمكنك طلب استرداد المبلغ خلال عام واحد من تاريخ حصولك على الخدمة المغطاة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

2 | معلومات حول خطتك الصحية

- أن تقدم دليلاً على أنك قد دفعت مقابل الخدمة المغطاة، مثل إيصال مفصل من مقدم خدمات الرعاية.
 - أن تكون قد تلقيت الخدمة المغطاة من مزود Medi-Cal مسجل في شبكة Anthem. لست في حاجة إلى تلبية هذا الشرط إذا تلقيت خدمات طوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات خارج الشبكة بالعمل عليها دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
 - إذا كانت الخدمة المغطاة تتطلب عادةً موافقة مسبقة، فعليك حينها أن تقدم دليلاً من مقدم خدمات الرعاية يوضح الحاجة الطبية للخدمة المغطاة.
- Anthem ستخبرك بقرارها بشأن التعويض لك في خطاب يسمى إخطار باتخاذ إجراء (NOA). إذا استوفيت جميع الشروط المذكورة أعلاه، فيجب على مقدم الخدمة المسجل في Medi-Cal أن يعيد لك كامل المبلغ الذي دفعته. إذا رفض مقدم الخدمة تعويضك، فإن Anthem سوف تسدد لك كامل المبلغ الذي دفعته. يجب أن نقوم بتعويضك في غضون 45 يوم عمل من استلام المطالبة.
- إذا كان مقدمة الخدمة مسجلاً في Medi-Cal ولكنه ليس في شبكة Anthem وإذا رفض تعويضك، فإن Anthem سوف يسدد لك المبلغ، ولكن فقط في حدود المبلغ الذي ستدفعه FFS Medi-Cal. تسدد Anthem لك كامل المبلغ من حسابها الخاص لخدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى تسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي الخدمات خارج الشبكة بدون الموافقة المسبقة (تصريح مسبق). إذا لم تكن مستوفياً لإحدى الشروط المذكورة أعلاه؛ فإن Anthem لن تقوم بتعويضك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

2 | معلومات حول خطتك الصحية

Anthem لن تقوم بتعويضك:

- طلبت وتلقيت خدمات لا يغطيها برنامج Medi-Cal مثل خدمات التجميل
- الخدمة ليست خدمة مغطاة لـ Anthem
- إذا كانت لديك حصة تكلفة Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- إذا ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على استمارة تفيد بأنك تريد أن يتم فحصك على أي حال، وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- تتمتع بتغطية، ضمن خطة Medicare الفئة D د، للمدفوعات المشتركة الخاصة بالوصفات الطبية المتاحة ضمن خطة Medicare الفئة D

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعرف ممن أو من أي مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية يمكنك الحصول على الرعاية الصحية.

يمكنك بدء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التسجيل في Anthem. احمل معك دومًا ID لخطة Anthem، وبطاقة تعريف مزايَا (BIC) Medi-Cal، وأي بطاقات تأمين صحي أخرى في حوزتك. لا تسمح مطلقًا لأي شخص باستخدام بطاقة BIC أو Anthem ID الخاصة بك.

يجب على الأعضاء الجدد الذين يتمتعون بتغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) ضمن شبكة Anthem. لا يتعين على الأعضاء الجدد في Medi-Cal والتغطية الصحية الشاملة الأخرى اختيار PCP.

شبكة Anthem هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الذين يتعاونون مع Anthem. عليك اختيار PCP خلال

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

30 يومًا من وقت تسجيل عضويتك في Anthem. إذا لم تختَر PCP، فستختار Anthem لك واحدًا.

قد تختار PCP هو نفسه أو PCPs مختلفين لجميع أفراد الأسرة المنضمين لعضوية Anthem ما دام كان PCP متوفرًا.

إذا كان لديك طبيب تود الاستمرار معه، أو أردت العثور على PCP جديد، فانتقل إلى دليل مقدمي الرعاية الصحية للحصول على قائمة من PCP و PCP الآخرين ضمن شبكة Anthem. يوجد في دليل مقدمي الرعاية معلومات أخرى تساعدك على اختيار مقدم لخدمات الرعاية الأولية. إذا كنت بحاجة لدليل مقدمي رعاية، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Anthem الإلكتروني [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

إذا لم تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها من مقدمي الرعاية المشاركين ضمن شبكة Anthem، فيجب على PCP الخاص بك أو الأخصائي في شبكة Anthem طلب الحصول على موافقة Anthem لإرسال مقدم خدمات رعاية صحية من خارج الشبكة. وهذا يسمى بالإحالة. لست بحاجة إلى إحالة للتوجه إلى مقدم خدمة خارج الشبكة للحصول على الخدمات الحساسة الموضحة تحت عنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

اقرأ باقي الفصل لمعرفة المزيد عن PCPs مقدمي خدمات الرعاية الأولية ودليل وشبكة مقدمي الرعاية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

ينظم برنامج Medi-Cal Rx تغطية الوصفات الدوائية الخاصة بالعيادات الخارجية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP)

مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) هو مقدم الرعاية المرخص الذي تتعامل معه في غالبية خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. يمكن لـ PCP مساعدتك في الحصول على خدمات الرعاية الأخرى التي تحتاج إليها. عليك اختيار مقدم الرعاية الأولية PCP خلال 30 يومًا من تسجيل انضمامك لـ Anthem. على حسب سنك وجنسك، يمكنك اختيار ممارس عام أو طبيب نساء وتوليد أو طبيب أسرة أو طبيب باطني أو طبيب أطفال ليكون PCP المسؤول عنك.

كما يمكن اعتبار أي من الممرضات الممارسات (NP)، أو مساعدات الطبيب (PA) أو الممرضات-القابلات المعتمدة PCP المسؤولات عنك. إذا اخترت ممرضة ممارسة، أو مساعد طبيب أو ممرضة قابلة معتمدة، فقد يُخصّص لك طبيب للإشراف على رعايتك. إذا كنت عضوًا في كلٍ من برنامج Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتعين عليك اختيار PCP.

يمكنك اختيار مقدم الرعاية الصحية الهندية (IHCP) أو المركز الصحي المؤهل اتحاديًا (FQHC) أو عيادة الصحة الريفية (RHC) ليكون PCP الخاص بك. تبعًا لنوع مقدم خدمات الرعاية لديك، فقد تتمكن من اختيار

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

PCP واحد لجميع أفراد عائلتك الذين هم أعضاء في Anthem طالما أن PCP متوفر.

ملاحظة: يجوز للهنود الأمريكيين اختيار مقدم هندي لخدمات الرعاية الأولية IHCP باعتباره PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن IHCP موجودًا في شبكة Anthem.

إذا لم تختَر PCP خلال 30 يومًا من تسجيل عضويتك، فستعين لك Anthem أحد PCP. في حال تخصيص PCP لك وأردت تغييره، فعليك الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**. يحدث التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سيقوم PCP الخاص بك بما يلي:

- التعرف على تاريخك الطبي واحتياجاتك
- الحفاظ على سجلاتك الطبية
- توفير الرعاية الوقائية والاعتيادية التي تحتاج إليها
- إحالتك (إرسالك) إلى طبيب مختص إذا احتجت ذلك
- ترتيب الحصول على رعاية بالمستشفى إن احتجت ذلك

يمكنك النظر في دليل مقدمي الرعاية للعثور على مقدم PCP في شبكة Anthem. يوجد بدليل مقدمي الرعاية قائمة بـ IHCPs و FQHCs و RHCs التي تعمل مع Anthem.

يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات العاملين مع Anthem عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **anthem.com/ca/medi-cal**. أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الرعاية من خلال الاتصال بمركز رعاية عملاء Anthem على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

كما يمكنك الاتصال إذا كنت تريد التأكد مما إذا كان PCP الذي تريده يستقبل حالات جديدة.

اختيار الأطباء وغيرهم من مقدمي الرعاية

أنت تعرف احتياجات رعايتك الصحية أكثر من أي أحد آخر، لذا فمن الأفضل أن تختار PCP الخاص بك بنفسك. من الأفضل أن تستمر مع PCP واحد حتى يمكنه التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. وإذا أردت أن تغير PCP الخاص بك، فيمكنك تغييره في أي وقت. عليك اختيار PCP المنضم لشبكة مقدمي الرعاية في Anthem والذي يستقبل حالات جديدة.

سيصبح اختيارك الجديد هو PCP الخاص بك في أول يوم من الشهر القادم بعد التغيير.

لتغيير PCP الخاص بك، اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**. من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ، أو زيارة **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

قد تغير Anthem PCP الخاص بك إذا كان لا يستقبل مرضى جددًا، أو ترك شبكة Anthem، أو لا يهتم بالمرضى في عمرك، أو إذا كانت هناك مخاوف تتعلق بالجودة مع PCP قيد الفحص والحل. قد تطلب منك Anthem أو PCP أن تنتقل لمقدم جديد لخدمات الرعاية الأولية إذا لم تكن علاقتك طيبة أو تتفق مع PCP الخاص بك، أو إذا تغيبت عن موعدك أو تأخرت عليه. إذا كانت Anthem مضطرة لتغيير PCP الخاص بك، فسوف تخبرك Anthem بذلك كتابيًا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا غيرت PCP الخاص بك، فسوف تحصل على خطاب من Anthem وبطاقة معرف جديدة عبر البريد الإلكتروني. وسيكون لديها اسم PCP الجديد الخاص بك. اتصل بمركز خدمة العملاء إذا كان لديك أي أسئلة بشأن الحصول على بطاقة معرف ID جديدة.

بعض الأشياء الهامة للتفكير بشأنها عند اختيار PCP:

- هل يقوم PCP بالاهتمام وتقديم الرعاية للأطفال؟
- هل يعمل PCP في عيادة أحب الذهاب إليها؟
- هل مكتب PCP قريب من منزلي أو عملي أو مدرسة أطفالي؟
- هل مكتب PCP قريب من المكان الذي أعيش فيه؟ وهل من السهل الوصول إلى مكتبه؟
- هل الأطباء والموظفون يتحدثون اللغة التي أتحدثها؟
- هل يعمل PCP مع مستشفى أحبها؟
- هل يقدم PCP الخدمات التي أحتاجها؟
- هل ساعات عمل مكتب PCP تناسب جدولي الشخصي؟
- هل يعمل PCP مع أخصائيين أتعامل معهم؟

التقييم الصحي المبدئي (IHA)

توصي Anthem بأن تزور، كونك عضوًا جديدًا، PCP الجديد الخاص بك خلال أول 120 يومًا لإجراء التقييم الصحي المبدئي (IHA). الغرض من التقييم الصحي المبدئي هو مساعدة مقدم خدمات الرعاية الأولية الخاص بك على معرفة تاريخ رعايتك الصحية واحتياجاتك. قد يطرح عليك PCP الخاص بك بعض الأسئلة عن سجلك الطبي أو قد يطلب منك أن تكمل

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

استبنيًا. كما سيخبرك PCP الخاص بك عن استشارات التوعية الصحية وفئاتها التي قد تفيدك.

عندما تتصل لتحديد موعد IHA، فأخبر الشخص الذي يجيب على الهاتف بأنك عضو في Anthem. قدم رقم البطاقة التعريفية Anthem ID الخاصة بك.

خذ معك بطاقة BIC والبطاقة التعريفية Anthem ID الخاصة بك في موعدك. من المفيد أن تأخذ قائمة بأدويةك والأسئلة التي تريد أن تطرحها على الطبيب أثناء زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع PCP الخاص بك بشأن خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها وعن المخاوف التي لديك.

احرص على الاتصال بمكتب PCP الخاص بك إذا كنت ستتأخر أو لن تستطيع الذهاب لموعدك.

إذا كانت لديك أسئلة حول التقييم الصحي المبدئي، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

الرعاية الاعتيادية

الرعاية الاعتيادية هي رعاية طبية عادية. تشمل الرعاية الوقائية والتي تسمى أيضًا الحفاظ على الصحة أو الرعاية الصحية. تساعدك على الحفاظ على صحتك وتحريك من المرض. الرعاية الوقائية تشمل فحوصات دورية وتوعية طبية واستشارات.

Anthem توصي بأن يحصل عليها الأطفال، خصوصًا، الذين يحصلون على رعاية وقائية روتينية منتظمة. يمكن لأعضاء Anthem الحصول على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها من قبل الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز الرعاية الطبية Medicare

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

Medicaid و. تتضمن الكشفات، فحص السمع والنظر، الأمر الذي قد يساعد في ضمان النضوح والتعلم بصحة جيدة. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصي بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "المستقبل المشرق (Bright Futures)" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال من خلال https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

تشمل الرعاية الروتينية أيضًا الرعاية عندما تشعر بالمرض. تغطي Anthem الرعاية الروتينية المقدمة من PCP الخاص بك. سيقوم PCP الخاص بك بما يلي:

- يقدم لك معظم خدمات الرعاية الاعتيادية، بما في ذلك الفحوصات الدورية، والتطعيمات والعلاجات والوصفات والاستشارات
 - الحفاظ على سجلاتك الطبية
 - الإحالة (الإرسال) للمختصين عند اللزوم
 - طلب الأشعة السينية، فحوصات الثدي أو التحاليل عند اللزوم
- عندما تحتاج لرعاية اعتيادية، اتصل بالطبيب الخاص بك لتحديد موعد. احرص على الاتصال بـ PCP الخاص بك قبل الحصول على أي رعاية طبية، ما لم تكن حالة طارئة. في الحالات الطارئة، يجب الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى غرفة الطوارئ في أقرب مستشفى.
- لمعرفة المزيد حول الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها خطتك، وما لا تغطيه، اقرأ الفصل 4 "المزايا والخدمات" والفصل 5 "الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب" من هذا الكتيب.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

يمكن لجميع مقدمي خدمات Anthem استخدام الوسائل المساعدة والخدمات للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. يمكنهم أيضًا التواصل معك بلغة أو تنسيق آخر. أخبر Anthem أو مقدم الرعاية الخاص بك بما تحتاجه.

شبكة مقدمي الرعاية

شبكة مقدمي خدمات الرعاية التابعين لبرنامج Medi-Cal هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الذين يتعاونون مع Anthem لتقديم خدمات Medi-Cal المغطاة للأعضاء المشتركين.

Anthem هي خطة رعاية صحية مُدارة. ستحصل على معظم الخدمات المشمولة بالتغطية من خلال شبكة Anthem، من مقدمي الرعاية داخل الشبكة. كما يمكنك الانتقال إلى مقدم خدمات خدمة من خارج الشبكة بدون إحالة أو موافقة مسبقة للحصول على رعاية في حالات الطوارئ أو لخدمات تنظيم الأسرة. يمكنك أيضًا الذهاب إلى مقدم خدمة من خارج الشبكة للحصول على خدمة رعاية طارئة خارج المنطقة، إن كنت في منطقة لا يتم تقديم خدمات فيها. يجب أن تحصل على إحالة أو موافقة مسبقة لخدمات الرعاية من خارج الشبكة، أو لن يتم تغطيتها.

ملاحظة: يجوز للهنود الأمريكيين اختيار مقدم هندي لخدمات الرعاية الأولية IHCP باعتباره PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن IHCP موجودًا في شبكة Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا كان PCP المخصص لك أو غير ذلك من مقدمي الرعاية، لديه اعتراض أخلاقي على تقديم الخدمة المشمولة في التغطية مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فيُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. لمعرفة المزيد عن الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" التي ستجدها لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لدى مقدم الرعاية اعتراض أخلاقي على تقديم خدمات الرعاية الصحية المغطاة لك، فيمكنه أن يساعدك في العثور على مقدم رعاية مختلف للخدمات المطلوبة. Anthem يمكنها مساعدتك أيضًا في العثور على موثر الرعاية الذي سيقوم بالخدمة.

مقدمو الرعاية داخل الشبكة

سوف تتعامل مع مقدمي الرعاية من شبكة Anthem للوفاء بمعظم احتياجات الرعاية الصحية لديك. ستحصل على الرعاية الوقائية والاعتيادية من مقدمي الرعاية التابعين للشبكة. كما ستتعامل مع أطباء مختصين ومستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية في شبكة Anthem .

للحصول على دليل لشبكة مقدمي الرعاية، اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **anthem.com/ca/medi-cal**. للحصول على نسخة من قائمة تعاقدات الأدوية، اتصل بـ Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** واضغط على 7 أو 711. أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الإنترنت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

لا بد من أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem قبل أن تذهب إلى مقدم خدمة خارج شبكة Anthem بمن في ذلك، مقدمو الرعاية التابعون للمنطقة التي تغطيها خدمات Anthem إلا في الحالات الآتية:

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- إذا كنت خارج المنطقة التي تغطيها خدمات Anthem وتحتاج إلى رعاية عاجلة، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مرفق رعاية عاجلة.
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، وفي هذه الحالة يمكنك الانتقال إلى أي مقدم خدمة تابع لخطة Medi-Cal دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي من مقدمي الخدمات داخل الشبكة أو مقدم خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا لم تكن في أحد هذه المواقع المذكورة أعلاه، ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل أن تحصل على رعاية من مقدم خدمة من خارج الشبكة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمات رعاية تحصل عليها من مقدمي الرعاية خارج الشبكة.

مقدمو الرعاية من خارج الشبكة والذين داخل منطقة الخدمة

مقدمو الرعاية خارج الشبكة هم مقدمو الرعاية غير المتعاقدين للعمل مع Anthem. باستثناء خدمات الرعاية في حالات الطوارئ، قد تضطر للدفع

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

مقابل أي خدمات تحصل على مقدمي خدمات من خارج الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية ذات ضرورة طبية وغير متاحة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم رعاية من خارج الشبكة بدون أي تكلفة عليك.

Anthem قد توافق على إحالتك إلى مقدم رعاية غير تابع للشبكة إذا لم تكن الخدمات التي تحتاج إليها متوفرة في الشبكة أو توجد بمكان بعيد جدًا عن منزلك. إذا حصلت على إحالة لمقدم رعاية من خارج الشبكة، فسنسدد مقابل رعايتك.

للخدمات العاجلة في منطقة خدمات Anthem، يتعين عليك التوجه لمقدم خدمات عاجلة داخل شبكة Anthem. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم رعاية داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم رعاية من خارج الشبكة ضمن منطقة خدمات Anthem. إذا حصلت على رعاية عاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة، ضمن منطقة خدمات Anthem، فقد تضطر إلى الدفع مقابل تلك الخدمة. لمزيد من المعلومات حول رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة وخدمات الرعاية الحساسة، في هذا الفصل.

ملاحظة: إذا كنت أمريكيًا هنديًا، فإنه يمكنك الحصول على رعاية في IHCP خارج شبكة مقدمي الخدمة لدينا ودون إحالة. يمكن IHCP لـ من خارج الشبكة أيضًا أن يحيل أعضاء أمريكيين هنديين لمقدم خدمة من خارج الشبكة دون الحاجة لإحالة من PCP من داخل الشبكة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمة Anthem (Los Angeles مقاطعة) وباجة لرعاية ليست طارئة أو عاجلة، يرجى الاتصال بـ PCP على الفور. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. يجب على الأعضاء الذين هم بحاجة إلى رعاية غير طارئة أو غير عاجلة خارج منطقة خدمة L.A. Care (مقاطعة Los Angeles) و/أو شبكة مقدمي الرعاية، يجب عليهم الحصول على موافقة مسبقة قبل تلقي الخدمة. يُرجى الاتصال بـ PCP لديك أو مركز رعاية عملاء Anthem.

في الحالات الطارئة، ينبغي الاتصال بالرقم 911 أو التوجه إلى غرفة الطوارئ في أقرب مستشفى. تغطي Anthem رعاية الطوارئ خارج شبكة مقدمي الرعاية. إذا سافرت إلى Canada أو Mexico وكنت بحاجة لخدمات رعاية طارئة تتطلب الحجز بالمستشفى، فستغطي Anthem رعايتك. إذا كنت مسافرًا خارج كندا أو المكسيك وتحتاج إلى خدمات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فلن تغطي Anthem خدمات الرعاية الخاصة بك.

إذا دفعت مقابل خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى في Canada أو Mexico ، فيمكنك أن تطلب من Anthem أن تقوم بتعويضك. Anthem سوف تراجع طلبك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا كنت في ولاية أخرى أو في أحد أقاليم ال US مثل American Samoa، أو Guam، أو Northern Mariana Islands، أو Puerto Rico، أو US Virgin Islands، فيمكنك الاستفادة من خدمات الطوارئ. لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء برنامج Medicaid. (Medi-Cal هو الاسم الذي يُطلق على برنامج Medicaid في California فقط.) إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج California، فأخبر المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ بأنك مشترك في Medi-Cal وأنت عضو في Anthem بأسرع ما يمكن. اطلب من المستشفى عمل نسخ من البطاقة التعريفية Anthem ID. أخبر المستشفى والأطباء أن يحاسبوا Anthem. إذا تلقيت فاتورة للخدمات التي تلقيتها في ولاية أخرى، فاتصل بـ Anthem على الفور. سنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب للترتيب لـ Anthem كي تدفع لرعايتك. إذا كنت خارج California، ولديك حاجة طارئة للحصول على أدوية من العيادات الخارجية، فاطلب من الصيدلية الاتصال على Medi-Cal Rx من خلال الرقم 1-800-977-2273.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الحصول على الخدمة في IHCPs غير تابعة للشبكة.

خدمات الطفولة في California (CCS) هو برنامج حكومي يعالج الأطفال أقل من سن 21 سنة المصابين بحالات صحية أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة معينة ومن يستوفون قواعد برنامج CCS. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية لحالة مؤهلة طبيًا لبرنامج CCS وليس لدى Anthem متخصص في برنامج CCS في الشبكة يمكنه توفير الرعاية التي تحتاجها، فقد يحق لك الذهاب إلى مقدم خدمات رعاية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

خارج شبكة مقدمي الخدمات بدون أي تكلفة عليك. لمعرفة المزيد عن برنامج CCS، اقرأ الفصل رقم 4 "المزايا والخدمات" في هذا الدليل. إذا كانت لديك أسئلة بشأن الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الرعاية، فاتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711). إذا كان المكتب مغلقًا وتحتاج المساعدة من أحد الممثلين، فاتصل بخط التمريض المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **(TTY 711) 1-800-224-0336**.

إذا كنت بحاجة للرعاية العاجلة ليست ضمن منطقة خدمة Anthem، فتوجه لأقرب مستشفى للرعاية العاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج United States الأمريكية، وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Anthem لن تتكفل برعايتك. لمعرفة المزيد حول الرعاية العاجلة، انتقل إلى جزء "الرعاية العاجلة" الذي ستجده لاحقًا في هذا الفصل.

MCPs النموذجية التفويضية

تعمل Anthem مع مجموعة كبيرة من الأطباء والمختصين والصيدالة والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية. بعض مقدمي الرعاية هؤلاء يعملون في شبكة، تسمى أحيانًا مجموعة طبية أو رابطة الممارسة المستقلة (IPA). كما يمكن أن يكون مقدمو الخدمة هؤلاء متعاقدين مباشرة مع Anthem.

سيحيلك مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) إلى الأطباء المختصين والخدمات المرتبطة بمجموعته الطبية، أو IPA أو مع Anthem. إذا كنت ذاهبًا إلى أحد الأطباء المختصين بالفعل، فتحدث إلى PCP الخاص بك، أو اتصل بمركز رعاية العملاء من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ على الرقم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

(TTY 711) 1-888-285-7801. سيساعدك مركز رعاية العملاء على زيارة مقدم الرعاية إذا كنت متأهلاً لاستمرارية الرعاية. للمزيد من المعلومات، انتقل إلى قسم استمرارية الرعاية في هذا الدليل.

كيف تعمل خدمات الرعاية المدارة

Anthem هي خطة رعاية صحية مُدارة. تقدم Anthem خدمات الرعاية إلى الأعضاء الذين يعيشون في مقاطعة Los Angeles. في خدمات الرعاية المدارة، يعمل PCP، والأخصائيون، والعيادة، والمستشفى، وغيرهم من مقدمي الخدمات معك لتوفير خدمات الرعاية لك. Anthem تتعاقد مع مجموعات طبية لتوفير خدمات رعاية لأعضاء Anthem. تتكون المجموعة الطبية من أطباء يعملون PCP وأخصائيين. تعمل المجموعة الطبية مع مقدمي الخدمات الآخرين مثل المختبرات ومزودي المعدات الطبية المعمرة. المجموعة الطبية مرتبطة أيضاً بمستشفى. تحقق من ID الخاصة بـ Anthem لمعرفة أسماء PCP، والمجموعة الطبية، والمستشفى.

عندما تنضم إلى Anthem تختار PCP أو يتم تعيين واحد إليك. PCP جزء من مجموعتك الطبية. يسخر PCP والمجموعة الطبية خدمات الرعاية لتلبية جميع احتياجاتك الطبية. قد يحيلك PCP إلى أخصائيين أو يطلب إجراء فحوصات معملية وأشعة سينية لك. إن كنت بحاجة لخدمات تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، ستراجع Anthem أو مجموعتك الطبية الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) ويقررون الموافقة على الخدمة أم لا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

يتعين عليك، في معظم الحالات، الذهاب إلى أخصائيين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية ممن يعملون من نفس المجموعة الطبية التي يعمل معها PCP الخاص بك. باستثناء حالات الطوارئ، يجب عليك أيضًا الحصول على رعاية طبية من المستشفى المرتبط بمجموعتك الطبية.

قد تحتاج، في بعض الأحيان، إلى خدمة غير متوفرة من أحد مقدمي الخدمات في المجموعة الطبية. في هذه الحالة، سيحيلك PCP الخاص بك إلى مقدم رعاية في مجموعة طبية أخرى أو خارج الشبكة. سيطلب PCP الخاص بك موافقة مسبقة (تصريحًا مسبقًا) لك من أجل الذهاب لمقدم الرعاية هذا.

في معظم الحالات، يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من PCP، أو المجموعة الطبية، أو Anthem قبل أن يمكنك الذهاب إلى مقدم رعاية من خارج الشبكة أو مقدم رعاية خارج مجموعتك الطبية. لا يلزمك موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من أجل الحصول على خدمات الطوارئ الطبية، أو تنظيم الأسرة، أو خدمات الصحة العقلية داخل الشبكة.

الأعضاء المستفيدون من برنامج Medicare و Medi-Cal

نظرًا لأن لديك تغطية Medicare، تتم تغطية الرعاية (للحالات الحادة) الاعتيادية الخاصة بك من خلال خطة Medicare الخاصة بك. تقوم باختيار مقدم خدمات الرعاية الأولية مع خطة Medicare الخاصة بك. يرجى إلقاء نظرة على دليل التغطية الخاصة بخطة Medicare لفهم دور مقدم خدمات الرعاية الأولية ومن الذي يمكن أن يكون مقدم خدمات الرعاية الأولية وكيفية تغيير مقدم خدمات الرعاية الأولية وكيفية الحصول على

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

الرعاية. سيحتوي دليل التغطية Medicare MCO أيضًا على تفاصيل حول برنامج Medicare والمزايا الخاصة بالأدوية الموصوفة وكيف تعمل مع مزايا Medicaid الخاصة بك. إذا كانت لديك تغطية Medicare مع شركة تأمين Medicare أخرى، فراجع الدليل والمعلومات التي أرسلتها إليك.

ما الذي أحتاج إلى إحضاره معي عند الذهاب إلى موعد مع طبيبي؟
عندما تذهب إلى عيادة الطبيب للحصول على موعدك، أحضر معك ما يلي:

- Medicare ID الاعتيادية أو ID الخاصة بخطة Medicare Advantage
- إذا كانت خطة Medicare الخاصة بك هي خطة MCO Advantage، فأظهر ID MCO Advantage الخاصة بك
- Medi-Cal ID الخاصة بك
- أي أدوية تتناولها
- سجلات التطعيم الخاصة بك

الأطباء

ستختار طبيبًا من دليل مقدمي خدمات Anthem بصفته PCP الخاص بك. يجب أن يكون الطبيب الذي تختاره مقدم رعاية من داخل الشبكة. للحصول على نسخة من دليل مقدم خدمات Anthem، اتصل بـ مركز

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

أو ابحث عنه عبر شبكة الإنترنت على الموقع

[.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

إذا كنت تختار PCP جديدًا، فيجب أن تتصل أيضًا للتأكد من رغبة PCP في الحصول على حالات جديدة.

إذا كان لديك طبيب قبل الانضمام إلى Anthem، وهذا الطبيب ليس جزءًا من شبكة Anthem، فقد تتمكن من المتابعة مع هذا الطبيب لفترة محددة. وهذا ما يسمى باستمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في هذا الدليل. لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. إذا كنت بحاجة لطبيب مختص، فسيحيلك PCP الخاص بك لطبيب مختص من شبكة Anthem. بعض الأطباء المتخصصين لا يطلبون منك قرار إحالة. لمعرفة المزيد حول الإحالات، اقرأ قسم "الإحالات في" هذا الفصل.

تذكر، إن لم تختار PCP، فستختار Anthem لك واحدًا، ما لم يكن لديك تغطية صحية شاملة أخرى، بالإضافة إلى برنامج Medi-Cal. أنت تعرف احتياجات رعايتك الصحية أفضل من أي أحد، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. إذا كنت عضوًا في كل من Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتعين عليك اختيار مقدم لخدمات الرعاية الأولية من Anthem.

إذا أردت أن تغير PCP الذي اخترته، فعليك اختيار أحد مقدمي خدمات الرعاية الأولية من دليل مقدمي الرعاية في Anthem. كن متأكدًا من أن PCP الذي اخترته يستقبل حالات جديدة. لتغيير PCP الخاص بك،

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711) أو تفضل بزيارة **.anthem.com/ca/medi-cal**.

المستشفيات

إذا كانت لديك حالة طارئة، فاتصل على الرقم **911** أو توجه إلى أقرب مستشفى.

إذا لم تكن حالة طارئة وتحتاج للرعاية في المستشفى، فسيختار PCP المستشفى التي تنتقل إليها. سوف تحتاج إلى الذهاب إلى المستشفى التي يستخدمها PCP الخاص بك، وهو الموجود في شبكة مقدمي رعاية Anthem. توجد قائمة بالمستشفيات التابعة لشبكة Anthem في دليل مقدمي الرعاية.

أخصائيو صحة المرأة

يمكنك زيارة أخصائي صحة المرأة من داخل شبكة Anthem للخدمات المشمولة بالتغطية واللازمة لتقديم خدمات الرعاية الصحية الاعتيادية للنساء. كما لن يلزم حصولك على إحالة أو تصريح من PCP للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على أخصائي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711). يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-800-224-0336** (TTY 711).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **.anthem.com/ca/medi-cal**

دليل مقدمي الرعاية

يشمل دليل مقدمي الرعاية من Anthem مقدمي الرعاية المتواجدين ضمن شبكة Anthem. الشبكة هي مجموعة مقدمي الرعاية العاملين مع Anthem.

يسرد دليل مقدمي خدمات Anthem المستشفيات، PCPs، والمتخصصين، والممرضات الممارسات، والقابلات الممرضات، ومساعدى الأطباء، ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة، والمراكز الصحية الفدرالية المؤهلة (FQHCs)، ومقدمي خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، والخدمات المُدارة طويلة الأجل والدعم (MLTSS)، ومراكز الولادة المستقلة (FBCs)، ومقدمي الرعاية الصحية الهنود (IHCPs)، وعيادة الصحة الريفية (RHCs).

يقدم دليل مقدمي الرعاية لدى Anthem أسماء مقدمي الرعاية داخل الشبكة وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وعدد ساعات عملهم واللغات التي يمكنهم التحدث بها. يحدد الدليل أيضًا ما إذا كان مقدم الرعاية مستعدًا لاستقبال حالات جديدة. كما يقدم مستوى إمكانية الوصول المادي للمنشآت، مثل مواقف السيارات، والأسطح المائلة والسلالم التي لها درابزين وغرف الاستراحة ذات الأبواب الواسعة ومقابض الإمساك. لمعرفة المزيد عن الدرجات العلمية للطبيب، وتدريباته، وإجازة الزمالة، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711).

ويمكنك العثور على دليل مقدمي الرعاية عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني lacare.org.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا كنت بحاجة لدليل مقدمي رعاية مطبوع، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدلية Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك

كذلك العثور على صيدلية على مقربة منك عن طريق التواصل مع Medi-Cal Rx عن طريق الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على 7 أو 711.

الوصول للرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مقدم خدمات الرعاية داخل الشبكة إمكانية الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. وبحد أدنى، يجب أن يعرض عليك مقدم خدمات الرعاية موعدًا ضمن الأطر الزمنية المذكورة في الجدول أدناه.

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد في غضون:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	96 ساعة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

نوع الموعد	يجب أن تتمكن من الحصول على موعد في غضون:
مواعيد الرعاية الأولية (الاعتيادية) غير العاجلة	10 أيام عمل
مواعيد متخصص الرعاية (الاعتيادية) غير العاجلة	15 يوم عمل
مواعيد رعاية مقدمي الرعاية (الاعتيادية) غير العاجلة المتعلقة بالصحة العقلية (مع غير الأطباء)	10 أيام عمل
مواعيد متابعة رعاية مقدمي الرعاية (الاعتيادية) غير العاجلة المتعلقة بالصحة العقلية (مع غير الأطباء)	10 أيام عمل من آخر موعد أخذته
المواعيد غير العاجلة (الاعتيادية) لخدمات المساعدة (الدعم) للتشخيص أو علاج إصابة أو مرض أو غيرها من الحالات المرضية	15 يوم عمل



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

معايير أخرى لأزمة الانتظار	يجب أن تتمكن من التواصل معنا في غضون:
أوقات الانتظار على الهاتف لمركز رعاية العملاء أثناء ساعات العمل العادية	10 دقائق
أزمة الانتظار على الهاتف لخط التمريض الذي يعمل على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع	30 دقيقة (للتواصل مع التمريض)

في بعض الأحيان، لا يمثل الانتظار لفترة أطول للحصول على الرعاية مشكلة. قد يمنحك مقدم خدمات الرعاية الصحية زمن انتظار أطول إذا لم يكن ذلك ضارًا بصحتك. لا بد من الإشارة في سجلك إلى أن زمن الانتظار الطويل لن يضر بصحتك. وإن أردت أيضًا الانتظار لموعد لاحق يناسب جدولك الزمني بشكل أفضل أو التوجه إلى مقدم خدمات رعاية آخر من اختيارك، فسيحترم مقدم خدمات الخدمة الخاص بك أو Anthem رغبتك. قد يوصي طبيبك بجدول زمني محدد للخدمات الوقائية، أو المتابعة الدورية من المتخصصين لخدمات الرعاية للحالات الحالية أو الإحالات الدائمة، حسب احتياجاتك.

أخبرنا إن كنت بحاجة إلى خدمات ترجمة فورية، عندما تتصل بـ Anthem أو عندما تحصل على خدمات مغطاة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك لغة الإشارة بدون أي تكلفة عليك. نحذر بشدة من استخدام القاصرين أو أعضاء العائلة في الترجمة الفورية. لمعرفة المزيد عن خدمات الترجمة الفورية التي نوفرها، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إن احتجت لخدمات ترجمة فورية، بما في ذلك، لغة الإشارة، في إحدى صيدليات Medi-Cal Rx، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273** المتوفر على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. يمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال برقم **711**، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً.

زمن الانتقال أو مسافته التي تقطعها للحصول على الرعاية

على Anthem متابعة معايير أزمنة الانتقال أو المسافات التي تقطعها للحصول على الرعاية. تساعد هذه المعايير على التأكد من إمكانية حصولك على الرعاية دون الاضطرار للسفر لفترة طويلة عن مكان سكنك. تعتمد معايير أزمنة الانتقال أو مسافته على المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تتمكن Anthem من تقديم الرعاية لك في حدود وقت الانتقال أو المسافة، فقد يعتمد DHCS معيارًا مختلفًا، يسمى معيار الوصول البديل. لمعرفة معايير Anthem المتعلقة بالزمن أو المسافة بالنسبة لمكان إقامتك، فتفضل بزيارة الموقع lacare.org. أو يُرجى الاتصال على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711).

إذا احتجت إلى رعاية من أحد مقدمي الرعاية المتواجدين بعيدًا عن مكان إقامتك، فاتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711). حيث يمكنه مساعدتك في البحث عن موفر رعاية بالقرب منك. إذا لم تتمكن Anthem من العثور على مقدم رعاية أقرب لمحل سكنك، فيمكن أن تطلب من Anthem أن ترتب

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

3 | كيفية الحصول على الرعاية

المواصلات لك لزيارة أحد مقدمي الرعاية حتى إذا كان ذلك في موقع بعيد عن محل سكنك.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مع مقدمي خدمات الصيدليات، فيرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) واضغط 7 أو 711.

يعتبر مقدم الرعاية بعيدًا عن محل سكنك إذا لم تتمكن من الوصول إليه خلال حدود الوقت أو المسافة التي تحددها Anthem لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معايير وصول بديلة قد تستخدمها Anthem للرمز البريدي الخاص بك.

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بـ PCP الخاص بك
- احرص على وجود رقم بطاقة تعريف Anthem الخاص بك معك عند الاتصال
- اترك رسالة بها اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا
- خذ معك بطاقة BIC والبطاقة التعريفية Anthem ID الخاصة بك في موعدك.
- اطلب وسيلة نقل لتقلك إلى موعدك، عند الحاجة
- اطلب خدمات المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة قبل الذهاب إلى موعدك لتحصل عليها في وقت زيارتك

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

3 | كيفية الحصول على الرعاية

- كُن حاضراً في الوقت المحدد لموعدك، حيث ينبغي أن تصل قبل بضع دقائق من الموعد لتسجيل الدخول، وملء النماذج، والإجابة على أي أسئلة قد تكون لدى PCP الخاص بك
 - اتصل مباشرة إذا لم تتمكن من الالتزام بموعدك أو إذا كنت ستتأخر
 - حضر أسئلتك ومعلومات الأدوية التي لديك
- إذا كان لديك حالة طارئة، فاتصل بالرقم **911**. أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ في مستشفى. إن كنت بحاجة إلى تحديد مدى حاجتك للحصول على الرعاية، ولم يكن PCP متاحاً للتحدث معك، فاتصل على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

الانتقال إلى موعدك

إذا لم يكن لديك وسيلة للذهاب إلى مواعيدك لتحصل على الخدمات التي نغطيها لك، أو المغادرة بعدها، فيمكن لـ Anthem المساعدة في ترتيب وسيلة تنقلك. اعتماداً على حالتك، قد تكون مؤهلاً للحصول على وسيلة تنقل طبية أو وسيلة تنقل غير طبية. خدمات التنقل هذه ليست مخصصة لحالات الطوارئ وقد تتاح بدون أي تكلفة عليك.

إذا كنت تواجه حالة طوارئ، فاتصل بالرقم **911**. وسيلة التنقل متاحة للخدمات والمواعيد التي لا تتعلق بخدمات الطوارئ. قد تتوفر بدون أي تكلفة عليك.

لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "مزايا التنقل للحالات غير الطارئة" أدناه.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

الإلغاء وإعادة الجدولة

إذا لم تتمكن من الحضور لموعدك، فاتصل بمكتب مقدم خدمات الرعاية الخاص بك على الفور. يطلب منك معظم الأطباء الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد) من موعدك إذا كان عليك الإلغاء. إذا فاتتكَ مواعيد متكررة، فقد يتوقف طبيبك عن تقديم الرعاية لك وسيتعين عليك العثور على طبيب جديد.

عملية الدفع

لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المغطاة ما لم يكن لديك حصة من تكلفة الرعاية طويلة الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "مخصص للأعضاء الذين يتمتعون برعاية طويلة الأمد ويتعين عليهم دفع جزء من التكلفة" في الفصل 2. في أغلب الحالات، لن تحصل على فاتورة من مقدم الرعاية. يجب عليك أن تُظهر ID الخاصة بـ Anthem وبطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك، عند حصولك على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية حتى يعرف مقدم خدمات الرعاية الخاص بك من سيسدد الفواتير. قد تحصل على شرح للمزايا (EOB) أو بيان من مقدم الرعاية. تفسيرات المزايا (EOB) والبيانات لا تُعد فواتير.

إذا حصلت على فاتورة، فاتصل بخدمة رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. إذا حصلت على فاتورة للوصفات الطبية، يرجى الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط 7



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

أو 711. أو قم بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الإنترنت
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

أخبر Anthem بالمبلغ الذي تكبدته، وتاريخ الخدمة وسبب إصدار الفاتورة. لست بحاجة إلى الدفع لمقدمي رعاية عن أي مبلغ مستحق من Anthem مقابل أي خدمة مغطاة. يجب عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem قبل أن تقوم بزيارة مقدم خدمة من خارج الشبكة، باستثناء ما يلي:

- إذا كنت بحاجة إلى خدمات طارئة، ففي هذه الحالة اطلب 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى
- إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمات تنظيم الأسرة أو الخدمات المتعلقة باختبار الأمراض المنتقلة جنسيًا، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمات تابع لبرنامج Medi-Cal بدون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق)
- إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي من مقدمي الخدمات التابعين للشبكة أو مقدم خدمات خطط الصحة العقلية بالمقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق)

إذا حصلت على رعاية عاجلة من مقدم خدمات الرعاية من خارج الشبكة، ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من L.A. Care، فقد تضطر إلى الدفع مقابل تلك الخدمة. إن كنت بحاجة إلى الحصول على رعاية طبية ضرورية من مقدم رعاية من خارج الشبكة بسبب أنه غير متوفر ضمن شبكة Anthem، فلن يلزمك الدفع طالما أن الرعاية هي خدمة مغطاة من Medi-Cal، وحصلت على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. لمزيد من المعلومات حول رعاية الطوارئ

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

3 | كيفية الحصول على الرعاية

والرعاية العاجلة والخدمات الحساسة، انتقل إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

إذا تلقيت فاتورة أو طلب منك دفع فاتورة تابعة لنظام الدفع المشترك وتعتقد أنك لست مضطراً لدفعها، فاتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. إذا دفعت الفاتورة، فيمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى Anthem. يجب عليك إخبار Anthem بشكل خطي عن السبب الذي دفعك للدفع مقابل العنصر أو الخدمة. Anthem سوف تقرر ما لو كان بإمكانك استرداد أي أموال.

لطرح أي أسئلة يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**.

إذا تلقيت خدمات من نظام شؤون المحاربين القدامى أو خدمات غير مغطاة أو غير مصرح بها خارج California، فقد يلزمك الدفع.

Anthem لن تقوم بتعويضك:

- إذا كانت الخدمات المقدمة لك لا تغطيها Medi-Cal، مثل خدمات التجميل
- إذا كانت لديك حصة تكلفة Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- إذا ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على استمارة تفيد بأنك تريد أن يتم فحصك على أي حال، وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- إذا كنت قد طلبت استرداد أموالك فيما يخص المدفوعات المشتركة للوصفات الطبية التي تغطيها خطة Medicare الفئة D لديك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

الإحالات

إن كنت بحاجة لاختصاصي ليتولى رعايتك، فسيقدم لك PCP أو اختصاصي آخر إحالة لذلك. فالاختصاصي هو مقدم رعاية يختص بنوع واحد من خدمات الرعاية الصحية. سيتعاون الطبيب الذي يحيلك معك لاختيار الطبيب المختص. للمساعدة في التأكد من قدرتك على الذهاب إلى أحد المتخصصين في الوقت المناسب، يحدد قسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS) أطرًا زمنية للأعضاء للحصول على المواعيد. تم إدراج هذه الأطر الزمنية ضمن قسم "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب" في هذا الكتيب. يمكن لمكتب PCP مساعدتك في تحديد موعد مع طبيب مختص.

تتضمن الخدمات الأخرى التي قد تتطلب الإحالة الإجراءات الطبية المتبعة في العيادة والأشعة السينية والعمل المختبري.

قد يعطيك PCP نموذجًا لتأخذه إلى الطبيب المختص. سيملاً الطبيب المختص النموذج ويعيده إلى PCP الخاص بك. سيعالجك الطبيب المختص ما دام يعتقدوا أنك في حاجة إلى العلاج.

إذا كنت تعاني من مشكلة صحية تتطلب رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج للحصول على إحالة دائمة. هذا يعني أنه يمكنك الذهاب للمختص نفسه أكثر من مرة دون الحصول على إحالة في كل مرة.

إذا واجهتك صعوبة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة الإحالة لدى Anthem، فاتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-888-285-7801 (TTY 711).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

لست بحاجة إلى إحالة لما يلي:

- الزيارات لـ PCP
 - زيارات طب أمراض النساء والولادة
 - زيارات الرعاية العاجلة أو الطارئة
 - الخدمات الحساسة للكبار، مثل الرعاية الخاصة بالاعتداء الجنسي
 - خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل على معلومات تنظيم الأسرة وخدمة الإحالة على الرقم 1-800-942-1054).
 - اختبارات مرضى الإيدز واستشاراتهم (12 عامًا أو أكثر)
 - خدمات عدوى الأمراض المنقولة جنسيًا (12 عامًا أو أكثر)
 - خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري (قد يتطلب ذلك إحالة إن كان مقدم الرعاية من خارج الشبكة FQHCs؛ أحد مراكز الصحة التأهيلية على المستوى الفيدرالي RHCs أو إحدى عيادات الصحة الريفية أو أحد مقدمي الرعاية الصحية الهنود IHCPs)
 - التقييم المبدئي للصحة العقلية
 - العلاج المستمر للصحة العقلية
- يمكن للقصر أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، والخدمات الحساسة وخدمات اضطرابات تعاطي المخدرات دون موافقة أحد الوالدين. لمزيد من المعلومات، اقرأ قسم "خدمات موافقة القاصر" في هذا الفصل، و"خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في الفصل 4 من هذا الدليل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

إحالات قانون California الخاص بالمساواة في علاج مرضى السرطان

العلاج الفعال لحالات السرطان المستعصية يعتمد على العديد من العوامل. يتضمن ذلك الحصول على التشخيص الصحيح والحصول على العلاج في الوقت المناسب من خبراء في علاج السرطان. إن تم تشخيص حالتك على أنها مستعصية، فإن قانون California الجديد الخاص بالمساواة في علاج مرضى السرطان، يسمح لك بطلب إحالة من طبيبك للحصول على علاج السرطان من مركز متخصص في علاج السرطان يكون داخل الشبكة وتابع للمعهد القومي للسرطان (NCI)، أو موقع تابع للبرنامج المجتمعي لأبحاث الأورام (NCORP) أو مركز أكاديمي مؤهل لعلاج السرطان.

إن لم يكن لدى Anthem مركز متخصص في علاج السرطان من داخل الشبكة وتابع لـ NCI، فستسمح Anthem لك بطلب إحالة للحصول على علاج للسرطان من أحد المراكز الموجودة خارج الشبكة في California، بشرط موافقة أحد المراكز المتواجدة خارج الشبكة وAnthem على الدفع، ما لم تختار مقدم خدمات مختلفًا لتلقي علاج السرطان.

إن تم تشخيصك بالسرطان، فاتصل على Anthem لمعرفة ما إن كنت مؤهلاً للحصول على خدمات من أحد مراكز علاج السرطان هذه.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

هل أنت مستعد للإقلاع عن التدخين؟ للتعرف على الخدمات باللغة الإنجليزية، اتصل على 1-800-300-8086. للغة الإسبانية، اتصل على 1-800-600-8191. لمعرفة المزيد، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.kickitca.org.

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

بالنسبة لبعض أنواع الرعاية، فسيتعين على PCP أو الطبيب المختص طلب الإذن من Anthem قبل أن تحصل على الرعاية. وهذا يسمى "الموافقة المسبقة" أو "التصريح المسبق". يعني ذلك أن Anthem يجب أن تتأكد أن الرعاية ذات ضرورة طبية (لازمة).

تعد الخدمات الطبية الضرورية معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو تحميك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقلل الألم الشديد الناتج عن مرض أو تعب أو إصابة تم تشخيص أي منها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تتضمن خدمات Medi-Cal خدمات الرعاية ذات الضرورة الطبية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية.

دائمًا ما تتطلب الخدمات التالية موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، حتى إذا كنت تتلقاها من مقدم رعاية تابع لشبكة Anthem:

■ الدخول للمستشفى، إذا لم تكن حالة طارئة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

3 | كيفية الحصول على الرعاية

- الخدمات المقدمة خارج منطقة الخدمة التابعة لـ Anthem، إذا لم تكن طارئة أو عاجلة
- جراحة العيادات الخارجية
- الرعاية طويلة المدى أو خدمات الرعاية التمريضية الماهرة في إحدى دور الرعاية
- علاجات مخصصة، وخدمات التصوير والاختبار والإجراءات الطبية
- خدمات التنقل الطبي عندما لا تكون الحالة الطارئة.
- زراعة الأعضاء الرئيسية

لا تتطلب خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

بموجب الجزء (1)(h) 1367.01 من قانون الصحة والسلامة، تُتاح لـ Anthem مدة 5 أيام عمل بداية من حصول Anthem على المعلومات المطلوبة في حدود المعقول لتقرير (الموافقة أو الرفض) على طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). للطلبات التي يوضح فيها مقدم الرعاية أو تقرر Anthem أن اتباع الجدول الزمني المعتاد قد يهدد حياتك أو صحتك أو قدرتك على الحفاظ على الصحة من المخاطر، أو استعادة أقصى قدر من الحركة، فإن Anthem ستتخذ قرارات عاجلة (سريعة) معتمدة مسبقًا (تصريح مسبق).

ستقدم Anthem الإشعارات بأسرع وقت تحتاج إليه حالتك الصحية وفي وقت لا يتجاوز 72 ساعة بعد تلقي طلب الخدمات.

تتم مراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) من قبل الطاقم الطبي أو القطاع الطبي، مثل الأطباء والممرضات والصيادلة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

Anthem لن تدفع لمراجعي الحالة للتأثير على عملية رفض التغطية أو الخدمات أو قبولها بأي حال من الأحوال. إذا لم توافق Anthem على الطلب، فسوف ترسل لك Anthem إشعارًا بالإجراء أو ما يعرف بخطاب (NOA). سيخبرك خطاب الإشعار بالإجراء كيفية تقديم التماس إذا كنت معترضًا على القرار.

سنتصل بك Anthem إذا كانت Anthem بحاجة للمزيد من المعلومات أو المزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج أبدًا موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية الطارئة، حتى لو كانت خارج الشبكة أو خارج منطقة خدمتك. بما في ذلك الولادة والوضع إذا كنت حاملاً. لن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على بعض خدمات الرعاية الحساسة المحددة. لمعرفة المزيد عن خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ الجزء اللاحق بعنوان "الرعاية الحساسة" في هذا الفصل.

لنطرح أي أسئلة حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

الآراء الأخرى

قد ترغب في الحصول على رأي آخر بشأن الرعاية أو مقدم الرعاية يقول إنك بحاجة لرأي آخر أو رأي متعلق بالتشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي آخر إذا لم تكن متأكدًا من صحة تشخيصك، أو لست متأكدًا من احتياجك لعلاج دوائي أو جراحة، أو إذا كنت حاولت اتباع خطة علاجية ولم تنجح.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا كنت ترغب في الحصول على رأي آخر، فسنحيلك إلى مقدم رعاية مؤهل داخل الشبكة، والذي يمكنه إعطاؤك رأيًا ثانيًا. للمساعدة في اختيار مقدم رعاية، اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

ستدفع Anthem مقابل الرأي الآخر إذا طلبته أنت أو مقدم الرعاية من داخل الشبكة، وستحصل على رأي آخر من أحد مقدمي الرعاية في الشبكة. ليس عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem للحصول على رأي آخر من أحد مقدمي الرعاية داخل الشبكة. يمكن لمقدم الرعاية داخل الشبكة مساعدتك في الحصول على إحالة، للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت بحاجة إليه.

إذا لم يكن هناك مقدم رعاية في شبكة Anthem ليعطيك رأيًا آخر، فسوف تدفع Anthem مقابل الحصول على رأي آخر من مقدم رعاية خارج الشبكة. ستخبرك Anthem خلال 5 أيام عمل إذا كان مقدم الرعاية الذي اخترته لتقديم رأي آخر معتمد أم لا. إذا كان لديك مرض مزمن، حاد أو خطير، أو كنت تواجه تهديدًا مباشرًا أو خطيرًا على صحتك بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الوفاة أو فقد أحد الأطراف أو أحد الأجزاء الأساسية من الجسم أو وظائف الجسم الهامة، فستخبرك Anthem قرارها بخطاب مكتوب خلال 72 ساعة.

إذا رفضت Anthem طلبك للحصول على رأي آخر، فيمكنك تقديم تظلم. لمعرفة المزيد حول التظلمات، اقرأ قسم "الشكاوى" في الفصل 6 من هذا الدليل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

الرعاية الحساسة

خدمات الموافقة على رعاية القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك تلقي بعض الخدمات دون الحاجة إلى إذن من والديك أو الوصي عليك. وتسمى هذه الخدمات بخدمات الموافقة على رعاية القاصرين.

يجوز أن تحصل على هذه الخدمات دون الحاجة إلى إذن من والديك أو الوصي عليك:

- خدمات الاعتداء الجنسي، بما فيها خدمات رعاية الصحة العقلية في العيادات الخارجية
- الحمل
- الاستفادة من استشارات تنظيم الأسرة وتحديد النسل
- خدمات الإجهاض

إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكبر، فيجوز لك الحصول على هذه الخدمات دون الحاجة إلى إذن من والديك أو الوصي عليك:

- رعاية الصحة العقلية بالعيادات الخارجية لأجل:
 - الاعتداء الجنسي
 - سفاح المحارم
 - الاعتداء البدني
 - الاعتداء على الأطفال
 - عندما يكون لديك شعور بأذية نفسك أو الآخرين

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

- الوقاية من مرض فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز واختباراته وعلاجه
- الوقاية من واختبار وعلاج العدوى المنقولة جنسيًا
- علاج اضطرابات تعاطي المخدرات

○ لمزيد من المعلومات، اقرأ قسم "خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في الفصل 4 من هذا الدليل.

بالنسبة لاختبار الحمل، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو تحديد النسل، أو خدمات علاج العدوى المنقولة جنسيًا، لا يلزم أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Anthem. يمكنك اختيار أي مقدم لخدمات الرعاية تابع لـ Medi-Cal والذهاب إليه لهذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

لخدمات الموافقة على رعاية القاصرين التي ليست ضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة، يمكنك الذهاب إلى أحد مقدمي الخدمات داخل الشبكة دون الحاجة إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). ليس على PCP الخاص بك إحالتك ولن تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem للحصول على الخدمات المغطاة ذات الصلة بالموافقة على رعاية القاصرين.

لا يتم تغطية خدمات الموافقة على رعاية القاصرين التي تعتبر ضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة. تُغطي خدمات الصحة العقلية المتخصصة عن طريق خطة المقاطعة للصحة العقلية في المقاطعة التي تعيش فيها.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

يمكن للقاصرين التحدث مع أحد الممثلين بشكل سري عن مشاكلهم الصحية من خلال الاتصال على الرقم المجاني لخط التمريض المتاح طوال اليوم وطيلة أيام الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336.

لن ترسل Anthem أي معلومات بشأن حصول القصر على الخدمات الحساسة لوالديهم أو للأوصياء عليهم. يرجى الرجوع إلى الفصل رقم 7 بعنوان "الإشعار حول ممارسات الخصوصية" بهذا الدليل، للحصول على معلومات حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة.

خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

كونك شخصًا بالغًا (أي عمرك 18 عامًا فأكثر)، فقد لا ترغب في التوجه إلى PCP الخاص بك في بعض المشكلات الحساسة أو الخاصة. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لهذه الأنواع من الرعاية:

- خدمات تخطيط الأسرة وتحديد النسل (بما في ذلك عمليات التعقيم للبالغين ذوي 21 عامًا أو أكبر)
- الاستشارات واختبارات الحمل
- الوقاية من واختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز نقص المناعة البشرية/الإيدز
- الوقاية من واختبار وعلاج العدوى المنقولة جنسيًا
- رعاية خاصة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الأجهزة بالعيادات الخارجية

بالنسبة للرعاية الحساسة، ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Anthem. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات رعاية تابع لبرنامج Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | كيفية الحصول على الرعاية

موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. إذا حصلت على رعاية ليست مدرجة هنا باعتبارها رعاية حساسة من مقدم خدمات رعاية من خارج الشبكة، فقد يجب عليك الدفع مقابلها.

إن احتجت مساعدة للعثور على طبيب أو عيادة لهذه الخدمات، أو الحصول على مساعدة في كيفية الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك خدمات التنقل)، فاتصل على الرقم (TTY 711) **1-888-285-7801**. أو يمكنك الاتصال بخط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم (TTY 711) **1-800-224-0336**.

لن تفصح Anthem عن المعلومات الطبية التي لها علاقة بالخدمات الحساسة لأي عضو آخر دون إذن خطي من العضو الذي يتلقى تلك الرعاية. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل رقم 7.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمة لديهم اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المغطاة. لديهم الحق في الامتناع عن تقديم بعض الخدمات المشمولة في التغطية إذا كان لديهم اعتراض أخلاقي على الخدمات. إذا كان لدى مقدم الرعاية اعتراض أخلاقي، فسيساعدك في العثور على مقدم رعاية مختلف للخدمات المطلوبة. Anthem يمكنها مساعدتك أيضًا في العثور على موفر رعاية. لا توفر بعض المستشفيات ومقدمي خدمات الرعاية خدمة واحدة أو أكثر من هذه الخدمات حتى لو كان لديهم تغطية Medi-Cal:

■ تنظيم الأسرة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

- خدمات منع الحمل، بما فيها وسائل منع الحمل الطارئة
- التعقيم، بما في ذلك ربط الأنبوب وقت الولادة
- علاجات العقم
- الإجهاض

للتأكد من اختيارك لمقدم خدمة رعاية يمكنه أن يقدم لك الرعاية التي تحتاجها أنت وعائلتك، اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسة المستقلة أو العيادة التي تريدها. أو يُرجى الاتصال بـ Anthem على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. اسأل ما إذا كان مقدم خدمات الرعاية يمكنه تقديم الخدمات التي تحتاجها، وأن ينوي القيام بها.

هذه الخدمات متاحة لك. Anthem ستعمل على ضمان قدرتك أنت وعائلتك على الاستعانة بمقدمي خدمات الرعاية (الأطباء، المستشفيات، والعيادات) الذين سيقدمون لك خدمات الرعاية. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدم رعاية، فاتصل بـ Anthem على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست للحالات الطارئة أو المهددة للحياة. إنها للخدمات التي تحتاج إليها لمنع حدوث ضرر جسيم لصحتك بسبب مرض مفاجئ أو إصابة أو مضاعفات حالة تعاني منها بالفعل. لا تحتاج معظم مواعيد الرعاية العاجلة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا طلبت موعدًا للحصول على رعاية عاجلة، فستحصل على موعد خلال 48 ساعة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

إذا تطلبت خدمات الرعاية العاجلة وجود موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فسيتوفر لك موعد في غضون 96 ساعة من طلبك.

للرعاية العاجلة، اتصل بـ PCP الخاص بك. إذا لم يكن بوسعك التواصل مع PCP، فعليك الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801** أو بإمكانك الاتصال على خط التمريض طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة على الرقم **(TTY 711) 1-800-224-0336**، وذلك لمعرفة مستوى الرعاية الأفضل لك.

إذا كنت بحاجة للرعاية العاجلة، فتوجه لأقرب مستشفى للرعاية العاجلة. يمكن أن تكون احتياجات الرعاية العاجلة كالاتي:

- الإصابة بالبرد
- التهاب الحلق
- الحمى
- آلام الأذن
- حدوث التواء لإحدى العضلات
- خدمات الولادة

لا بد أن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة من أحد مقدمي الرعاية التابعين للشبكة داخل الشبكة عندما تكون داخل المنطقة التي تخدمها Anthem. لن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على خدمات الرعاية العاجلة من مقدمي تلك الخدمات التابعين للشبكة داخل المنطقة التي تخدمها Anthem. إذا كنت خارج المنطقة التي تخدمها Anthem، ولكنك داخل United States، فلن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على خدمات الرعاية العاجلة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711) Anthem. متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | كيفية الحصول على الرعاية

اذهب إلى أقرب منشأة توفر خدمات الرعاية العاجلة. لا تغطي Medi-Cal تكاليف خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. إذا كنت مسافرًا خارج United States، وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فلن نتحمل تكاليف رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة للصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية لمقاطعتك أو مركز رعاية العملاء على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. ويمكنك الاتصال بمسؤول خطة الصحة العقلية في مقاطعتك أو مؤسسة الصحة السلوكية التابعة لـ Anthem في أي وقت على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع. لمعرفة جميع أرقام الهواتف المجانية عبر الإنترنت، تفضل بزيارة الرابط: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

إذا حصلت على الأدوية باعتبارها جزءًا من خدمات رعايتك العاجلة المغطاة، فستغطي Anthem تكاليف تلك الأدوية لأنها جزء من زيارتك المغطاة. إذا أعطاك مقدم خدمات الرعاية العاجلة وصفة طبية لتأخذها إلى الصيدلية، فسيقرر برنامج Medi-Cal Rx ما إذا كانت مغطاة أم لا. لمعرفة المزيد عن برنامج Medi-Cal Rx، انتقل إلى عنوان "الأدوية الموصوفة المغطاة ضمن برنامج Medi-Cal Rx" في قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

الرعاية في حالات الطوارئ

في الحالات الطارئة، يجب الاتصال بالرقم **911** أو التوجه إلى غرفة الطوارئ (ER) في أقرب مستشفى. في الحالات الطارئة لست بحاجة لموافقة مسبقة (اعتماد مسبق) من Anthem.

يحق لك استخدام أي مستشفى أو مكان آخر يقدم رعاية الطوارئ داخل United States، بما في ذلك في أي إقليم من أقاليم United States.

إن كنت خارج United States، فلا يتم تغطية إلا خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول أحد المستشفيات في كندا والمكسيك. لا يتم تغطية رعاية الطوارئ والرعاية الأخرى في البلدان الأخرى.

يتم توفير رعاية غرفة الطوارئ للحالات المهددة للحياة. هذه الرعاية مخصصة لمرض أو إصابة يمكن أن يتوقعها شخص عادي (راشد) وليس أخصائي رعاية صحية) لديه معرفة متوسطة بالصحة والطب، إذا لم تحصل على الرعاية على الفور، فستصبح صحتك، (أو صحة الطفل الذي لم يولد بعد) في خطر شديد. ويتضمن ذلك إلحاق ضرر شديد بوظائف الجسم أو أعضاء الجسم أو أجزاء الجسم. قد تشمل الأمثلة، بدون حصر، ما يلي:

- حالة ولادة
- كسور في العظام
- الألم الشديد
- ألم في الصدر
- صعوبة في التنفس
- حروق شديدة
- جرعة زائدة من الدواء

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

3 | كيفية الحصول على الرعاية

- الإغماء
 - نزف شديد
 - حالات الطوارئ النفسية، مثل الاكتئاب الشديد أو الأفكار الانتحارية (قد تُغطيها خطط الصحة العقلية في المقاطعة)
- يُحظر التوجه إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية روتينية أو رعاية غير ضرورية في الحال. عليك الحصول على الرعاية الاعتيادية من PCP الخاص بك الذي يعرف حالتك أفضل من غيره. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك طارئة، فاتصل بـ PCP الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336.

إذا كنت بحاجة لرعاية طارئة بعيدًا عن موطنك، فتوجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER)، حتى إن كانت خارج شبكة Anthem. إذا ذهبت إلى غرفة الطوارئ ER، فاطلب منهم الاتصال بـ Anthem. يتعين عليك أو على المستشفى التي سجلت الدخول فيها الاتصال بـ Anthem خلال 24 ساعة بعد حصولك على رعاية الطوارئ. إذا كنت مسافرًا خارج United States لدولة أخرى غير كندا أو المكسيك، وبالحاجة لرعاية الطوارئ، فلن تغطي Anthem خدمة الرعاية الخاصة بك.

إذا كنت بحاجة لوسيلة نقل في حالة طارئة، فاتصل بالرقم 911. لست بحاجة لأن تطلب الإذن من PCP الخاص بك أو Anthem قبل الذهاب إلى غرفة الطوارئ.

إذا كنت بحاجة للرعاية خارج شبكة المستشفيات بعد الرعاية الطارئة (الرعاية بعد استقرار الحالة)، فسوف تتصل المستشفى بـ Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

تذكير: لا تتصل بالرقم 911 ما لم تكن هناك حالة طوارئ. احصل على رعاية الطوارئ فقط في حالات الطوارئ، وليس في حالات الرعاية الاعتيادية أو مرض خفيف مثل البرد أو احتقان الحلق. إذا كان لديك حالة طارئة، فاتصل على 911 أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ.

يقدم لك خط التمريض التابع لـ Anthem معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وكل يوم من أيام العام. اتصل على الرقم 1-800-224-0336 (TTY 711)، على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع.

خط التمريض المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

يمكن لخط التمريض التابع لـ Anthem أن يقدم لك معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وكل يوم من أيام العام. اتصل بخط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 1-800-224-0336 (TTY 711) إلى:

- تحدث إلى إحدى الممرضات التي ستجيب على أسئلتك الطبية وتقدم لك نصائح الرعاية، وتساعدك على تحديد ما إذا كان يجب عليك زيارة مقدم لخدمات الرعاية على الفور

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

■ احصل على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة بشأن نوع مقدم الخدمات الذي قد يكون مناسبًا لحالتك

لا يمكن أن يساعد خط التمريض الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في تحديد مواعيد العيادة أو إعادة صرف الأدوية. اتصل بمكتب مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في ذلك.

ستساعدك الممرضات بلغتك دون تكبد أي تكلفة. رقم خط التمريض الخاص بك المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع الموجود على ID خطتك الصحية.

التوجيهات المُسبقة

التوجيهات الصحية المُسبقة تعد نموذجًا قانونيًا ملزمًا. يمكنك ذكر الرعاية الصحية التي تريدها في هذا النموذج في حالة عدم تمكنك من الحديث أو اتخاذ القرارات فيما بعد. يمكنك أيضًا ذكر الرعاية التي لا ترغب بها. يمكنك تسمية أحد الأشخاص، مثل الزوج/ الزوجة، لاتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية إذا لم تتمكن من اتخاذها بنفسك.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المُسبقة من أي صيدلية أو مستشفى أو مكتب محاماة أو عيادة الطبيب. قد يكون عليك الدفع مقابل الحصول على هذا النموذج. كما يمكنك العثور على هذا النموذج وتحميله بالمجان من على الإنترنت. يمكنك أن تطلب من PCP الخاص بأسرتك أو أي شخص تثق فيه أن يساعدك في كتابة النموذج.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

3 | كيفية الحصول على الرعاية

لك الحق في أن تودع نموذج التوجيهات المُسبقة الخاص بك في ملفاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء خطتك الصحية في أي وقت. لك الحق في أن تُبلَّغ بأي تغييرات متعلقة بقوانين التوجيهات المُسبقة. ستخبرك Anthem بأي تغييرات لقوانين الولاية في فترة لا تتعدى 90 يومًا من تغييرها.

لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال بـ Anthem على الرقم
1-888-285-7801 (TTY 711)

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك إنقاذ حياة الآخرين بأن تصبح متبرعًا بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كنت في المرحلة العمرية ما بين 15 و 18 سنة، فيمكن أن تصبح متبرعًا بموجب موافقة كتابية من الوالد أو الوصي. يمكنك تغيير رأيك بشأن التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث إلى PCP الخاص بك. كما يمكنك زيارة موقع وزارة الصحة والموارد البشرية الأمريكية على الرابط www.organdonor.gov.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

4. المزايا والخدمات

ما تشتمل عليه التغطية الصحية لك

يوضح هذا الفصل الخدمات المشمولة بالتغطية؛ كونك عضوًا في Anthem. تظل الخدمات المشمولة في التغطية مجانية ما دامت هناك ضرورة طبية ومقدمة من مقدم رعاية داخل الشبكة. يجب أن تطلب منا الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) إذا كانت خدمات الرعاية التي سنتلقاها خارج الشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة وخدمات الرعاية العاجلة المعينة. قد تغطي الخطة الصحية الخدمات ذات الضرورة الطبية من مقدم خدمات رعاية من خارج الشبكة، لكن يجب عليك أن تطلب من Anthem تقديم موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لذلك.

تعد الخدمات الطبية الضرورية معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو تحميك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقلل الألم الشديد الناتج عن مرض أو تعب أو إصابة تم تشخيص أي منها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا؛ تشمل خدمات Medi-Cal الرعاية اللازمة طبياً لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية. لمعرفة المزيد عن الخدمات المغطاة، يُرجى الاتصال على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

يحصل الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على مزايا وخدمات إضافية. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل رقم 5، بعنوان "توفير الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب."

بعض من عروض مزايا الصحة لدى Anthem مدرجة أدناه. قد تحتاج المزايا ذات النجمة (*) إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

- العلاج بالوخز بالإبر*
- علاجات وخدمات الصحة المنزلية الحادة (قصيرة الأمد)
- تطعيمات الكبار (الجرعات)
- اختبار الحساسية والحقن
- خدمات الإسعاف للطوارئ
- خدمات طب التخدير
- الوقاية من الربو
- خدمات السَّمْع*
- خدمات الصحة السلوكية*
- اختبار العلامات الحيوية
- إعادة تأهيل القلب
- خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري*
- العلاج الكيماوي والاشعاعي
- تقييمات الصحة الإدراكية
- الخدمات المجتمعية
- لموظفي الصحة
- العلاج الطبيعي*
- خدمات طب الأسنان - محدودة (يقوم بها أخصائي طبي/مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) في مكتب طبي)
- خدمات الغسيل الكلوي/غسيل الدم
- خدمات القابلة
- معدات طبية معمرة (DME)*
- خدمات الرعاية الثنائية
- زيارات غرفة الطوارئ
- التغذية عبر الأنف والتغذية اللاحوية*
- زيارات واستشارات مكتب تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مقدم رعاية غير مشترك)
- أجهزة وخدمات تأهيلية*
- أجهزة المساعدة السمعية
- الرعاية الصحية المنزلية*

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

- الرعاية في الحالات الميؤوس من شفائها*
- الرعاية الطبية والجراحية
- المرضى المقيمين بالمستشفى*
- المختبر والأشعة السينية*
- علاجات وخدمات صحية
- منزلية طويلة الأمد*
- رعاية الأمومة وحديثي الولادة
- زراعة الأعضاء الرئيسية*
- العلاج المهني*
- تقويم الأعضاء/الأطراف الصناعية*
- مستلزمات الفغر والمسالك البولية
- خدمات المستشفى للمرضى الخارجيين
- خدمات الصحة العقلية
- بالعيادات الخارجية
- إجراء جراحة للمرضى الخارجيين*
- الرعاية التأسيسية*
- الزيارات لـ PCP
- خدمات طب الأطفال
- العلاج الطبيعي*
- خدمات طب الأقدام*
- إعادة التأهيل الرئوي
- التسلسل السريع للجينوم الكامل
- أجهزة وخدمات إعادة التأهيل*
- خدمات التمريض الاحترافية
- زيارات الطبيب المتخصص*
- علاج التخاطب*
- الخدمات الجراحية
- التطبيب عن بعد/الرعاية الصحية عن بعد
- خدمات المتحولين جنسيًا*
- الرعاية العاجلة
- خدمات النظر*
- خدمات صحة المرأة

يمكن العثور على تعريفات وأوصاف الخدمات المغطاة في الفصل رقم 8، بعنوان "أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها".

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). Anthem. (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

تعد الخدمات الطبية الضرورية معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو تحميك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقلل الألم الشديد الناتج عن مرض أو تعب أو إصابة مشخصة.

تشمل الخدمات الضرورية طبيًا تلك الخدمات الضرورية للنمو والتطور المناسبين للعمر، أو لتحقيق القدرة الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تصبح الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كان من الضروري تصحيح العيوب والأمراض الجسدية والعقلية أو الظروف أو تحسينها، وذلك بموجب ميزة الخدمات الفيدرالية للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). وهذا يشمل الرعاية اللازمة لمعالجة مرض أو حالة جسدية أو عقلية أو المساعدة في تخفيف أعراضها، أو الحفاظ على حالة العضو لمنعها من التفاقم.

لا تشمل الخدمات الضرورية طبيًا ما يلي:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو العناصر غير المقبولة عمومًا باعتبارها فعالة
- خدمات خارج المسار الطبي، ومدة العلاج أو الخدمات التي لا تحتوي على إرشادات
- خدمات لإراحة مقدم الرعاية أو مقدم الخدمة

تنسق Anthem مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى لو كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر بخلاف Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

تشمل الخدمات الضرورية طبياً الخدمات المغطاة المعقولة والضرورية من أجل:

- حماية الحياة،
- الوقاية من مرض خطير أو إعاقة خطيرة،
- تخفيف الآلام الشديدة،
- تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر.
- اكتساب القدرة الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل الخدمات ذات الضرورة الطبية جميع الخدمات المغطاة، والمحددة أعلاه، إضافة إلى أي رعاية صحية ضرورية أخرى وخدمات التشخيص والعلاج وغيرها من التدابير لعلاج العيوب والأمراض الجسدية والعقلية والحالات أو تحسينها، على النحو المطلوب من قبل ميزة الخدمات الفيدرالية للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT).

توفر ميزة EPSDT خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع ذوي الدخل المنخفض، والأطفال والمراهقين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. وتغطي ميزة EPSDT المزيد من الخدمات أكثر من المزايا التي يحصل عليها البالغون. وهو مصمم للتأكد من حصول الأطفال على الكشف المبكر والرعاية لمنع المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها. يتمثل الهدف من ميزة EPSDT في ضمان حصول الأطفال على الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها متى احتاجوا إليها، لتوفير الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب في المكان المناسب.

ستنسق Anthem مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبياً، حتى لو كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

آخر بخلاف Anthem. اقرأ قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في هذا الفصل.

فوائد Medi-Cal التي تغطيها Anthem

خدمات العيادة الخارجية (الإسعافية)

تطعيمات البالغين

يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (التطعيمات) من مقدم رعاية بالشبكة بدون الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). تغطي Anthem حقن التطعيم التي تنصح بها اللجنة الاستشارية لممارسات التطعيمات (ACIP) من مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC)، وذلك يشمل الجرعات التي تحتاج إليها عند السفر.

يمكنك كذلك الحصول على بعض خدمات تطعيمات (لقاحات) البالغين في الصيدلية عن طريق Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، اقرأ قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في هذا الفصل.

الرعاية من أمراض الحساسية

تغطي Anthem اختبار الحساسية وعلاجها، بما في ذلك إزالة الحساسية، أو التحسس، أو العلاج المناعي.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

خدمات طب التخدير

تغطي Anthem خدمات التخدير اللازمة طبياً عند تلقي رعاية بعيادة خارجية. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات طب الأسنان عندما يوفرها طبيب التخدير، والتي قد تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري

تغطي Anthem خدمات تقويم العمود الفقري، المقتصرة على علاج العمود الفقري بالتعامل اليدوي. خدمات تقويم العمود الفقري قاصرة على خدمتين شهرياً كحد أقصى، أو ستكون عبارة عن مزيج من خدمتين شهرياً من الخدمات التالية: الوخز بالإبر، وعلاج السمع، والعلاج المهني، وعلاج التخاطب. لا تنطبق القيود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً. قد تعتمد Anthem بشكل مسبق على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

هؤلاء الأعضاء مؤهلون لخدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن 21
- الحوامل حتى نهاية الشهر الثامن وتشمل 60 يوماً بعد نهاية الحمل
- المقيمون في منشآت التمريض الماهر، أو منشأة رعاية متوسطة أو منشأة رعاية شبه حادة
- يكون جميع الأعضاء، عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية في مستشفى المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المراكز الصحية المؤهلة على المستوى الفيدرالي (FQHCs) أو العيادات الصحية الريفية (RHCs)، موجودين Anthem. لا تقدم جميع مراكز الرعاية الصحية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

على المستوى الفيدرالي أو عيادات الصحة الريفية أو مستشفيات المقاطعة خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري.

تقييمات الصحة الإدراكية

تغطي Anthem أي تقييم سنوي موجز للصحة الإدراكية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا فما فوق، وغير مؤهلين لإجراء تقييم مماثل كجزء من الزيارة السنوية للاطمئنان على الصحة في إطار برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة الإدراكية عن علامات مرض الزهايمر أو الخرف.

الخدمات المجتمعية لموظفي الصحة

تغطي Anthem خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين (CHW) للأفراد عندما يوصي بها الطبيب أو ممارس مرخص آخر لوقايتهم من الأمراض والإعاقات والحالات الصحية الأخرى أو وقايتهم من تطورها، وإطالة حياتهم، وتحسين صحتهم وكفاءتهم البدنية والعقلية. قد تتضمن الخدمات ما يلي:

- التثقيف والتدريب الصحي، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها، والظروف الصحية السلوكية والصحة قبل الولادة وبعدها وصحة الفم، والوقاية من الإصابات
- تحسين الصحة والتوجيه للحفاظ عليها، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل تتناول الوقاية من الأمراض وإدارتها

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

خدمات الغسيل الكلوي وغسيل الدم

تغطي Anthem علاجات الغسيل الكلوي. كما تغطي Anthem خدمات غسيل الدم (غسيل الكلى المزمن) إذا قدم طبيبك طلبًا ووافقت Anthem على ذلك.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- المعدات واللوازم والميزات التي تستخدم بغرض الحصول على الراحة الجسدية والعملية أو الفاخرة منها
- الأصناف غير الطبية، مثل المولدات أو الملحقات التي تجعل معدات الغسيل الكلوي المنزلية محمولة من أجل السفر بها

خدمات القابلة

Anthem تغطي خدمات القابلات للنساء الحوامل أو اللواتي وضعن منذ عام، عندما يوصي طبيب أو ممارس معتمد بذلك. لا يغطي برنامج Medi-Cal جميع خدمات القابلات. القابلات عبارة عن نساء في مجال الولادة يقدمن التنقيف الصحي والتعزيز والدعم الجسدي والعاطفي وغير الطبي للنساء الحوامل والنساء اللواتي وضعن بالفعل، وذلك خلال فترة ما قبل الولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك، الدعم أثناء الخداج وولادة جنين ميت والإجهاض.

خدمات الرعاية الثنائية

تغطي Anthem خدمات الرعاية الثنائية (DBH) ذات الضرورة الطبية للأعضاء ومقدمي الرعاية التابعين لهم. الرعاية الثنائية، هي التي تقدم للطفل ووالديه أو مقدمي الرعاية. تقدم الرعاية الثنائية الخدمات للوالدين أو

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

مقدمي الرعاية والطفل معًا. وتستهدف خدمات رعاية الأسرة لدعم النمو الصحي للطفل السوي والسلامة العقلية.

تتضمن خدمات الرعاية الثنائية الزيارات الصحية للطفل ضمن خدمات الصحة السلوكية الثنائية (DBH)، وخدمات الدعم المجتمعي الثنائية الشاملة، والخدمات النفسية التوعوية الثنائية، والخدمات الثنائية للوالدين أو مقدمي الرعاية، وخدمات التدريب الثنائية للعائلة، والاستشارات المتعلقة بنمو الطفل، وخدمات الصحة العقلية للأمهات.

جراحة العيادات الخارجية

تغطي Anthem الإجراءات الجراحية في العيادات الخارجية. بالنسبة لبعض الإجراءات، ستحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على تلك الخدمات. تعتبر الإجراءات التشخيصية وبعض الإجراءات الطبية أو إجراءات طب الأسنان في العيادات الخارجية اختيارية. عليك الحصول على الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

خدمات الأطباء

تغطي Anthem خدمات الأطباء اللازمة طبياً.

خدمات علاج الأقدام

تغطي Anthem خدمات علاج الأقدام المطلوبة طبياً لأغراض التشخيص والأغراض الطبية والجراحية والميكانيكية واليدوية والكهربية للقدم. ويتضمن ذلك علاج الكاحل والأوتار المتصلة بالقدم. ويتضمن ذلك الكاحل والأربطة التي تُزرع في القدم والعلاجات غير الجراحية لعضلات وأربطة الساق التي تتحكم في وظائف القدم.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

العلاجات

تغطي Anthem علاجات مختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Anthem خدمات الأمومة وحديثي الولادة التالية:

- خدمات مراكز التوليد
- مضخات الثدي والمكملات
- التوعية والمساعدة على الرضاعة الطبيعية
- ممرضة قابلة معتمدة (CNM)
- الرعاية خلال فترة الولادة وما بعدها
- تشخيص اختلالات جينية قاتلة واستشارات
- خدمات القابلة
- قابلة مرخصة (LM)
- خدمات الصحة العقلية للأم
- رعاية حديثي الولادة
- رعاية ما قبل الولادة

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

الرعاية الصحية عن بعد هي طريقة للحصول على الخدمات دون التواجد في المكان المادي نفسه الذي يتواجد فيه مقدم الرعاية. وقد تتضمن الرعاية الصحية عن بعد إجراءات محادثات مباشرة مع مقدم الرعاية الصحية عبر

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

الهاتف أو الفيديو أو وسيلة أخرى. أو قد تتضمن مشاركة المعلومات مع مقدم الرعاية الصحية بدون محادثة مباشرة. يمكنك الحصول على العديد من الخدمات عبر الرعاية الصحية عن بُعد.

قد لا تتاح خدمات الرعاية الصحية عن بُعد لجميع الخدمات المغطاة. يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الخاص بك لتتعرف على أنواع الخدمات المتاحة عبر الرعاية الصحية عن بُعد. من الضروري موافقتك أنت ومقدم الرعاية الصحية على أن استخدام الرعاية الصحية عن بُعد للحصول على خدمة معينة مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية. لا تحتاج إلى استخدام الخدمات الصحية عن بُعد حتى إذا وافق مقدم الرعاية على أنها مناسبة لك.

خدمات الصحة العقلية

خدمات الصحة العقلية بالعيادات الخارجية

تغطي Anthem خدمات التقييم المبدئي للصحة العقلية للعضو دون الحاجة للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك الحصول على تقييم الصحة النفسية في أي وقت من مقدم رعاية مرخص لتقديم خدمات الصحة النفسية ضمن شبكة Anthem دون الحاجة لإحالة.

يمكن لـ PCP أو مسؤول الصحة النفسية الخاص بك إحالتك لإجراء فحص إضافي للصحة النفسية مع مختص ضمن شبكة Anthem لتحديد مستوى الرعاية اللازمة لك. إذا أظهرت نتائج فحص الصحة العقلية أنك تعاني من اضطراب خفيف أو متوسط أو لديك خلل نفسي أو عاطفي أو سلوكي، فيمكن لـ Anthem تقديم خدمات الصحة العقلية لك. تغطي Anthem خدمات الصحة العقلية مثل:

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

- التقييمات والعلاجات الفردية والجماعية (العلاج النفسي)
- الفحص النفسي عندما يكون مطلوبًا سريريًا لتشخيص حالة متعلقة بالصحة
- تطوير المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات معامل العيادات الخارجية
- لمعرفة أدوية العيادات الخارجية غير المشمولة بالتغطية ضمن قائمة الأدوية التعاقدية والمستلزمات، والمكملات ضمن برنامج Medi-Cal Rx انتقل إلى موقع الويب (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)
- الاستشارات النفسية
- العلاج الأسري الوظيفي الذي يتضمن فردين من العائلة. تتضمن أمثلة العلاج الأسري الوظيفي، على سبيل المثال لا الحصر:
 - العلاج النفسي للطفل ووالديه (بدءًا من سن حديثي الولادة وحتى 5 أعوام)
 - العلاج التفاعلي للطفل ووالديه (بدءًا من عمر عامين وحتى 12 عامًا)
 - العلاج المعرفي السلوكي للأزواج (البالغين)
- للمساعدة في اكتشاف المزيد عن خدمات الصحة النفسية التي تقدمها Anthem، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.
- إذا كان العلاج الذي تحتاجه لاضطراب الصحة العقلية غير متاح في شبكة Anthem أو لدى PCP أو مقدم خدمات الصحة العقلية خلال الفترة المذكورة أعلاه في قسم "الوصول للرعاية في الوقت المناسب"، فإن

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

Anthem ستغطي تكاليف حصولك على تلك الخدمات خارج الشبكة وستساعدك على ترتيب ذلك.

إذا أظهرت نتائج فحص الصحة النفسية أنه قد يكون لديك مستوى أعلى من الخلل النفسي وتحتاج لخدمات صحة نفسية متخصصة (SMHS)، فقد يحيلك PCP الخاص بك أو مقدم الرعاية المتعلقة بالصحة النفسية لخطّة الصحة النفسية في المقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاجها.

لمعرفة المزيد ، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 150 تحت عنوان "خدمات الصحة العقلية المتخصصة".

الرعاية في حالات الطوارئ

خدمات العيادات الداخلية والخارجية المطلوبة لعلاج حالة طوارئ طبية

تغطي Anthem جميع الخدمات المطلوبة لعلاج حالات الطوارئ الطبية التي تحدث في ال U.S. (بما في ذلك مناطق مثل Puerto Rico و U.S. Virgin Islands وما إلى ذلك). كما تغطي Anthem خدمات رعاية الطوارئ التي تتطلب دخول أحد المستشفيات في Canada أو Mexico. حالة الطوارئ الطبية هي حالة طبية يصاحبها ألم حاد أو إصابة خطيرة. تكون الحالة خطيرةً، بحيث إنه إذا لم تحصل على العناية الطبية المباشرة، فيمكن للشخص العادي (الراشد) (وليس مسؤول الرعاية الصحية) أن يتوقع حدوث ما يلي:

- وجود مخاطر جسيمة على صحتك،
- ضرر جسيم لوظائف الجسم،
- اختلالات وظيفية خطيرة في أي عضو أو جزء من الجسم،

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 106

4 | المزايا والخدمات

■ في حالة دخول إحدى الحوامل في حالة ولادة، بمعنى الولادة في وقت يتضمن أحد ما يلي:

- لا يوجد وقت كافٍ لنقلك لمستشفى آخر قبل الولادة.
- يشكل نقلك خطرًا على صحتك أو سلامتك أو سلامة طفلك الذي لم يولد بعد.

إذا منحتك غرفة الطوارئ بالمستشفى ما يصل إلى 72 ساعة من إمداد العيادات الخارجية بأدوية الوصفات الطبية كجزء من علاجك، فستغطي Anthem الدواء الموصوف كجزء من خدمات الطوارئ المغطاة. إذا أعطاك مقدم غرفة الطوارئ بالمستشفى وصفة طبية يتعين عليك أخذها إلى صيدلية العيادة الخارجية لتعبئتها، فستكون Medi-Cal Rx مسؤولة عن تغطية تلك الوصفة الطبية.

إذا أعطاك صيدلي في صيدلية العيادات الخارجية إمدادًا طارئًا من الأدوية، فستتم تغطية إمدادات الطوارئ هذه بواسطة Medi-Cal Rx وليس Anthem. إذا كانت الصيدلية بحاجة إلى مساعدة في تقديم إمداد دوائي طارئ لك، فاطلب منهم الاتصال على Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273**.

خدمات النقل في حالات الطوارئ: تغطي Anthem خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول لأقرب مكان رعاية في حالات الطوارئ. هذا يعني أن حالتك خطيرة بما يكفي لدرجة أن أي طريقة أخرى لنقلك لمكان الرعاية قد تعرض صحتك أو حياتك للخطر. لا يتم تغطية أي خدمات خارج U.S. باستثناء الرعاية الطارئة التي تتطلب وجودك في المستشفى في Canada أو Mexico. إذا تلقيت خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ في كندا

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

4 | المزايا والخدمات

والمكسيك، ولم يتم احتجازك أو إدخالك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تغطي Anthem خدمات الإسعاف الخاصة بك.

الرعاية السكنية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها

تغطي Anthem الرعاية التخفيفية والحالات الميؤوس من شفائها للأطفال والكبار، بحيث تساعد في تقليل الأذى الجسماني والعاطفي والاجتماعي والروحاني. ولا يمكن للبالغين (21 عامًا فما فوق) الحصول على خدمات الرعاية السكنية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها في وقت واحد.

رعاية الحالات الميؤوس من شفائها

رعاية الحالات الميؤوس من شفائها هي ميزة تخدم حالات المرض الميؤوس من شفائها. رعاية الحالات الميؤوس من شفائها تتطلب أن تبلغ فترة الحياة المتوقعة 6 أشهر أو أقل. تعتبر الرعاية تدخلًا يركز بشكل أساسي على السيطرة على الألم والأعراض بدلاً من العلاج لإطالة أمد الحياة.

تشمل رعاية الحالات الميؤوس من شفائها داخل المستشفى ما يلي:

- خدمات التمريض
- خدمات العلاج الطبيعي والمهني والتخاطب
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- المساعدات الصحية المنزلية وخدمات المتفرغين لرعاية الأسرة
- اللوازم والأجهزة الطبية
- بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (بعضها قد يكون متاحًا عن طريق برنامج من Medi-Cal Rx)
- الخدمات الاستشارية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 108

4 | المزايا والخدمات

- خدمات الرعاية المستمرة خلال فترات رعاية مستمرة على مدار 24 ساعة في فترات الأزمة وحسب الضرورة لمساعدة عضو في مرحلة الاحتضار داخل المنزل
- رعاية الاستراحة في قسم العيادات الداخلية حتى خمسة أيام متتالية في كل فترة إقامة في المستشفى أو منشأة تريض ماهر أو منشأة الرعاية السكنية
- الرعاية قصيرة الأمد في الأقسام الداخلية للسيطرة على الألم أو الأعراض في المستشفى، أو منشأة تريض ماهر أو منشأة الرعاية السكنية

الرعاية السكنية

الرعاية السكنية هي رعاية محورها المريض وأسرته للتحسين من نوعية الحياة من خلال توقع سبب المرض وتجنبه وعلاجه. الرعاية السكنية لا تتطلب أن تكون فترة الحياة المتوقعة ستة أشهر أو أقل. يمكن تقديم الرعاية السكنية في الوقت نفسه مع الرعاية العلاجية. تشمل الرعاية السكنية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسبقة
- تقييم خدمات الرعاية السكنية واستشاراتها
- خطة لخدمات الرعاية تشمل جميع خدمات الرعاية السكنية والعلاجية المصرح بها
- تتضمن خطة الرعاية، على سبيل المثال لا الحصر:
 - طبيب حائز على دكتوراه في الطب، أو طبيب عظام
 - مساعد طبيب
 - ممرضة مسجلة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711.(TTY) Anthem. متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

- ممرضة مهنية حاصلة على ترخيص أو ممرضة ممارسة
- أخصائي اجتماعي
- رجال الدين

- تنسيق الرعاية
 - التحكم في الألم والأعراض
 - الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية
- لا يمكن للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر تلقي خدمات الرعاية السكنية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها في الوقت نفسه. إذا كنت تحصل على رعاية سكنية وتستوفي الأهلية لرعاية الحالات الميؤوس من شفائها، فيمكنك طلب التغيير إلى رعاية الحالات الميؤوس من شفائها في أي وقت.

الإقامة في المستشفى

خدمات طب التخدير

تغطي Anthem خدمات التخدير اللازمة طبياً خلال فترات الإقامة في المستشفى المشمولة في التغطية. طبيب تخدير هو مقدم رعاية متخصص في تخدير المرضى. التخدير هو نوع من الدواء يستخدم أثناء بعض الإجراءات الطبية أو المتعلقة بطب الأسنان.

خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي Anthem رعاية الإقامة في المستشفى اللازمة طبياً عند دخولك في المستشفى.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 110

التسلسل السريع للجينوم الكامل

تقنية التسلسل السريع للجينوم الكامل (RWGS) هي ميزة تغطيها Medi-Cal لأي عضو فيها يبلغ من العمر عامًا واحدًا أو أقل ويتلقى الخدمات المخصصة للمرضى المقيمين بالمستشفى في إحدى وحدات العناية المركزة. تشمل التسلسل الفردي، والتسلسل الثلاثي لأحد الوالدين أو كليهما وطفلهما، وتقنية التسلسل فائق السرعة.

إن تقنية التسلسل السريع للجينوم الكامل هي طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب لتحسين رعاية وحدة العناية المركزة للأطفال الذين تبلغ أعمارهم سنة واحدة أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات الأطفال في California (CCS)، فقد يتكفل قطاع خدمات الأطفال في California بتغطية تكاليف الإقامة في المستشفى وأيضًا تكاليف خدمات التسلسل السريع للجينوم الكامل.

الخدمات الجراحية

تغطي Anthem جراحات طبية مطلوب أدائها في المستشفى.

برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة (PPCE)

يغطي Anthem رعاية ما بعد الولادة لفترة تصل إلى 12 شهرًا بعد انتهاء الحمل بغض النظر عن الدخل أو الجنسية أو حالة الهجرة. ليس ثمة إجراء إضافي.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 111

الخدمات والأجهزة التأهيلية والتعويضية (العلاج)

تتضمن الميزة الخدمات والأجهزة لمساعدة الأشخاص ذوي الإصابات أو الإعاقات أو الحالات المزمنة في اكتساب أو استعادة المهارات العقلية والبدنية.

نغطي Anthem الخدمات التأهيلية والتعويضية في هذا القسم إذا تم استيفاء جميع المتطلبات التالية:

- الخدمات الضرورية طبيًا.
- الخدمات المقررة لعلاج إحدى الحالات الصحية.
- الخدمات التي تساعدك في الحفاظ على مهاراتك وأدائك وقدرتك على أداء نشاطات حياتك اليومية أو تعلمها أو تحسينها.
- إذا كنت تتلقى الخدمات في منشأة داخل الشبكة، ما لم يقرر أحد الأطباء داخل الشبكة أنه من الضروري طبيًا تلقي الخدمات في موقع آخر، أو أن المنشأة التابعة للشبكة غير متاحة لعلاج حالتك الصحية.

Anthem تغطي الخدمات التأهيلية/التعويضية هذه:

العلاج بالوخز بالإبر

Anthem تغطي خدمات الوخز بالإبر لمنع الشعور بالألم المزمن الشديد والمستمر الناتج عن حالة طبية معروفة بشكل عام أو الحد منه أو تخفيف أعراضه.

تقتصر خدمات الوخز بالإبر للمرضى بالعيادات الخارجية (مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر) على خدمتين في الشهر، بالاشتراك مع السمعيات وعلاج العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج التخاطب عندما

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 112

4 | المزايا والخدمات

يقدمها طبيب أو طبيب أسنان أو طبيب قدم أو أخصائي وخز بالإبر. لا تنطبق القيود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. قد توافق Anthem بشكل مسبق (التصريح المسبق) على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

السمعيات (السمع)

تغطي Anthem خدمات السمع. يقتصر علم السمع في العيادات الخارجية على خدمتين شهرياً، بالإضافة إلى الوخز بالإبر، وتقويم العمود الفقري، والعلاج الوظيفي وعلاج التخاطب (لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21). قد توافق Anthem بشكل مسبق (التصريح المسبق) على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

علاجات الصحة السلوكية

Anthem تغطي خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، وذلك عبر ميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). تشمل خدمات علاج الصحة السلوكية الخدمات والبرامج العلاجية مثل التحليل السلوكي التطبيقي والتدخل السلوكي القائم على الوقاية والتي تطور أو تستعيد الوظائف الجسمانية للفرد الذي يقل عمره عن 21 عامًا ولأقصى درجة ممكنة.

تعلم خدمات علاج الصحة السلوكية المهارات باستخدام الملاحظة السلوكية والتعزيز أو من خلال الحث على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف. تعتمد خدمات علاج الصحة السلوكية على دلائل مثبتة. ليست تجريبية. تشمل الأمثلة عن خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) التدخلات

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 113

السلوكية وباقات التدخل السلوكي الإدراكي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يجب أن تكون خدمات علاج الصحة السلوكية ذات ضرورة طبية، يصفها طبيب مرخص أو طبيب نفسي ومعتمد في الخطة وأن تكون مقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

إعادة تأهيل القلب

تغطي Anthem خدمات إعادة التأهيل القلبي في العيادات الداخلية والخارجية.

المعدات الطبية المعمرة (DME)

تغطي Anthem شراء أو تأجير المعدات الطبية المعمرة (DME) والأدوات والمعدات الطبية وغيرها من الخدمات بوصفها طبية من طبيب، أو مساعد طبيب أو ممرضة ممارسة أو ممرضة متخصصة في التمريض السريري. يمكن تغطية وصفات المعدات الطبية المعمرة في حالة الضرورة الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لنشاطات الحياة اليومية أو للوقاية من إعاقة جسمانية كبرى.

وبشكل عام، لا تغطي Anthem ما يلي:

- المعدات والميزات والإمدادات المريحة أو الملائمة أو الفاخرة، وذلك باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح في هذا الفصل بعنوان "مضخات الثدي والمستلزمات" والتي تجدها ضمن قسم "رعاية الأمومة وحديثي الولادة"

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 114

4 | المزايا والخدمات

- العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة العادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين (بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية)
 - معدات النظافة، إلا عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
 - العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
 - التعديلات على منزلك أو سيارتك
 - أجهزة فحص الدم أو المواد أخرى بالجسم (يتم تغطية أجهزة مراقبة نسبة السكر في الدم وأجهزة مراقبة نسبة الجلوكوز باستمرار في الدم وشرائط الاختبار والمشارط بواسطة برنامج Medi-Cal Rx)
 - أجهزة مراقبة إلكترونية للقلب أو الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة توقف التنفس عند الرضع
 - إصلاح أو استبدال المعدات بسبب الفقد أو السرقة أو سوء الاستخدام، إلا عند الضرورة الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
 - الأصناف الأخرى التي لا تستخدم أساسًا للرعاية الصحية في العموم
- في بعض الحالات، فقد تتم الموافقة على هذه العناصر عند وجود موافقة مسبقة (تصريح مسبق) مقدم من طبيبك.

التغذية عبر الأنف والتغذية الالامعوية

تستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية للجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بالطريقة العادية. قد تُغطى منتجات التغذية عن طريق الأنف والتغذية الالامعوية خلال Medi-Cal Rx عند الضرورة الطبية. تغطي Anthem أيضًا مضخات وأنابيب التغذية عن طريق الأنف والتغذية الالامعوية، عندما تكون ضرورية طبيًا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 115

أجهزة المساعدة السمعية

تغطي Anthem أجهزة المساعدة السمعية إذا أجريت فحص فقدان السمع، وكانت أجهزة المساعدة السمعية ذات ضرورة طبية، وكنت تحصل على وصفة طبية من طبيبك. التغطية محدودة بأدنى تكلفة مساعدة تلبي احتياجاتك الطبية. ستقوم Anthem بتغطية أحد المعينات السمعية ما لم تكن هناك حاجة إلى مساعدة لكل أذن للحصول على نتائج أفضل بكثير مما يمكنك الحصول عليه بمعين واحد.

المساعدات السمعية للأفراد دون سن 21 عامًا:

يتطلب قانون الولاية في مقاطعة Los Angeles إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة سمعية إلى برنامج خدمات رعاية الأطفال في California (CCS)، لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات أم لا. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على خدمات رعاية الأطفال في California، فستغطي هذه الخدمات تكاليف المساعدات السمعية ذات الضرورة الطبية. إذا لم يكن الطفل مؤهلاً للاستفادة من خدمات رعاية الأطفال في California، فسنغطي المساعدات السمعية الضرورية طبيًا كجزء من تغطية برنامج Medi-Cal.

أجهزة المساعدة السمعية للأعضاء من 21 عامًا فما أكبر.

تحت رعاية Medi-Cal، سوف نغطي ما يلي لكل سماعة أذن مغطاة:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- زيارات للتأكد من أن المساعدات تعمل بشكل صحيح
- زيارات لتنظيف وتركيب المساعدة السمعية
- إصلاح أجهزة المساعدة السمعية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 116

4 | المزايا والخدمات

- في إطار Medi-Cal، سنغطي توفير مساعدة سمعية بديلة إذا:
- فقدان السمع الذي تعاني منه هو أن المساعدة السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحها
 - تم فقد المساعدة السمعية الخاصة بك أو سرققتها أو كسرها ولا يمكن إصلاحها، ولم ذلك بسببك. يجب أن تقدم لنا إشعارًا تخبرنا فيه كيف حدث هذا

وفيما يخص البالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، لا تشمل Medi-Cal ما يلي:

- تبديل بطاريات أجهزة المساعدة السمعية

الخدمات الصحية المنزلية

تغطي Anthem الخدمات الصحية المقدمة في منزلك، عندما يصفها لك طبيبك أو مساعد الطبيب أو ممرضة ممارسة أو ممرضة متخصصة في التمريض السريري ويثبت أن لها ضرورة طبية. تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal، مثل:

- رعاية تمريضية ماهرة بدوام جزئي
- مساعد صحي منزلي بدوام جزئي
- العلاج الطبيعي والمهني وعلاج التخاطب الذي يتطلب مهارة عالية
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- المستلزمات الطبية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 117

المستلزمات والمعدات والأجهزة الطبية:

Anthem تغطي الإمدادات الطبية التي يصفها الأطباء ومساعدو الأطباء والمرضى الممارسات والمرضى المتخصصات في التمريض السريري. تُغطي بعض المستلزمات الطبية من خلال برنامج Medi-Cal Rx للرسم مقابل الخدمات (FFS)، وليس بواسطة Anthem. عندما تتم تغطية المستلزمات بواسطة برنامج FFS، فسيُدفع مقدم خدمات الرعاية الفواتير إلى Medi-Cal.

لا يغطي برنامج Medi-Cal ما يلي:

■ الأدوات المنزلية الشائعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

□ الأشرطة اللاصقة (من كل الأنواع)

□ المسح بالكحول

□ منتجات التجميل

□ كرات ومسحات قطنية

□ بودرة الجسم

□ مناديل المسح

□ الهاماميليس

■ العلاجات المنزلية الشائعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

□ الفازلين الأبيض

□ زيوت ومستحضرات الجلد الجاف

□ التالك والمواد المركبة من مادة التالك

□ العوامل المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين

□ بيروكسيد الكرباميد وبورات الصوديوم

■ الشامبو بدون وصفة طبية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 118

- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم البنزويك وحمض الساليسيليك، كريم حمض الساليسيليك، مرهم أو سائل ومعجون أكسيد الزنك
- العناصر الأخرى غير المستخدمة بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية، والتي يتم استخدامها بانتظام وبشكل أساسي من قبل الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية محددة لها.

العلاج المهني

تغطي Anthem خدمات العلاج الوظيفي، بما في ذلك تقييم العلاج الوظيفي وتخطيط العلاج والخدمات العلاجية والتعليمية والاستشارية. تقتصر خدمات تقويم العلاج الوظيفي على سبيل المثال لا الحصر؛ خدمتين في كل شهر مع العلاج بالإبر الصينية، وعلاج ضعف السمع والعلاج بتقويم العمود الفقري وخدمات علاج التخاطب (لا تنطبق القيود على الأطفال دون سن 21). قد توافق Anthem بشكل مسبق (التصريح المسبق) على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

الأجهزة التقويمية/ تقويم الأسنان

تغطي Anthem الأجهزة التقويمية/ تقويم الأسنان والخدمات المطلوبة طبياً ويصفها طبيبك أو متخصص التقويم أو طبيب الأسنان أو مقدم الخدمات الطبية من غير الأطباء. وهذا يشمل أجهزة السمع المزروعة، الثدي الاصطناعي/حمالات الصدر بعد الاستئصال، والملابس المضغوطة لحالات الحروق والأطراف الصناعية لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء من الجسم، أو لدعم جزء الجسم الضعيف أو المشوه.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 119

مستلزمات الفغر والمسالك البولية

تغطي Anthem لوازم أكياس الفغرة، والقسطرة البولية، والدرنقة، والتروية الوريدية والمواد اللاصقة المستخدمة معها. لا يتضمن ذلك المستلزمات التي تهدف إلى توفير الراحة والسهولة، أو الأجهزة أو الميزات المخصصة لتحقيق الرفاهية.

العلاج الطبيعي

تغطي Anthem خدمات العلاج الطبيعي الضرورية طبيًا، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط نمط العلاج وتوفير الخدمات العلاجية والتعليمية والاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

إعادة التأهيل الرئوي

تغطي Anthem إعادة التأهيل الرئوي المطلوب طبيًا والذي يصفه الطبيب.

خدمات مرفق الرعاية التمريضية الماهرة

تغطي Anthem خدمات مرافق الرعاية التمريضية الماهرة حسب الضرورة الطبية إذا كنت تعاني من إعاقة ما واحتجت إلى مستوى عالٍ من الرعاية. تتضمن هذه الخدمات الإقامة والحصول على الطعام في مكان مرخص حيث تتوفر رعاية تمريضية ماهرة على مدار 24 ساعة يوميًا.

علاج النطق

تغطي Anthem خدمات علاج التخاطب اللازم طبيًا. تقتصر خدمات علاج التخاطب على خدمتين كل شهر مع العلاج بالإبر الصينية،

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

4 | المزايا والخدمات

والسمعيات وعلاج تقويم العمود الفقري وخدمات العلاج المهني. لا تنطبق القيود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. قد توافق Anthem بشكل مسبق (التصريح المسبق) على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

خدمات المتحولين جنسيًا

تغطي Anthem خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد النوع) مميزة عندما تكون مطلوبة طبيًا أو عندما تستوفي الخدمات المعايير المطلوبة للجراحة الترميمية.

التجارب السريرية

Anthem تغطي التكاليف الاعتيادية لخدمات رعاية المرضى الذين تم قبولهم في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المدرجة في United States على الموقع الإلكتروني <https://clinicaltrials.gov>. تغطي Medi-Cal Rx، وهي برنامج تابع لـ Medi-Cal FFS، معظم العيادات الخارجية التي تستلزم وصفة طبية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "الأدوية الموصوفة بالعيادات الخارجية" في هذا الفصل.

خدمات المختبر والأشعة

تغطي Anthem خدمات المعامل والأشعة السينية أثناء فترة الإقامة في المستشفى عندما تكون مطلوبة طبيًا. يتم تغطية إجراءات التصوير الإشعاعي المتقدم، مثل التصوير المقطعي المحوسب (CT)، والتصوير

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 121

4 | المزايا والخدمات

بالرنين المغناطيسي (MRI)، والتصوير المقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET)، حسب الضرورة الطبية.

الخدمات الوقائية وخدمات السلامة والسيطرة على الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- توصيات اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين باللقاحات
 - خدمات تنظيم الأسرة
 - توصيات أكاديمية برايت فيوتشرز الأمريكية لطب الأطفال
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
 - فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
 - الخدمات الوقائية من مرض الربو
 - الخدمات الوقائية للمرأة التي توصي بها الكلية الأمريكية لأطباء النساء والتوليد.
 - المساعدة على الإقلاع عن التدخين، ويسمى ذلك أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
 - توصيات الخدمات الوقائية من قبل فرقة عمل الخدمات الوقائية بـ United States من الفئة A و B
- يتم توفير خدمات تنظيم الأسرة للعضوات اللواتي هن في سن الإنجاب لتمكينهن من معرفة العدد المناسب من الأطفال وأهمية المباشرة بين الولادات. تتضمن هذه الخدمات جميع طرق تحديد النسل المعتمدة من قبل

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 122

FDA. يتوفر لدى Anthem أخصائيو تقديم PCP وأمراض النساء والولادة لخدمات تنظيم الأسرة.

لخدمات تنظيم الأسرة، يمكن أيضًا اختيار طبيب أو عيادة تابعين لـ Medi-Cal وغير متصلين بـ Anthem دون الاضطرار للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم رعاية من خارج الشبكة وغير مرتبط بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711).

Anthem تغطي أيضًا برامج إدارة الأمراض المزمنة التي تركز على الحالات التالية:

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو/مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)
- الاكتئاب

لمعلومات الرعاية الوقائية للشباب في سن 20 عامًا أو أصغر، اقرأ الفصل رقم 5، بعنوان "الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب"

برنامج الوقاية من مرض السكري

برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP) هو برنامج دليلي لتغيير نمط الحياة. يركز هذا البرنامج، ومدته 12 شهرًا، على التغييرات في أنماط الحياة. فهو مصمم لمنع أو تأخير حدوث مرض السكري ذي النوع الثاني بين الأفراد المشخصين بأنهم عرضة للإصابة بمرض السكري. يجوز

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal** 123

4 | المزايا والخدمات

للأعضاء المستوفين للمعايير التأهل لعام ثانٍ من هذا البرنامج. يوفر البرنامج خدمات التثقيف والدعم الجماعي. تشمل التقنيات المستخدمة على سبيل الحصر، ما يلي:

- تقديم مدرب أقران
 - تعليم المراقبة الذاتية وحل المشكلات
 - تقديم التعليقات والتشجيعات
 - تقديم مواد معلوماتية لدعم تحقيق الأهداف
 - تتبع قياسات الوزن الاعتيادية للمساعدة في تحقيق الأهداف
- يجب أن يستوفي الأفراد شروطاً معينة للانضمام إلى برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP). يمكنك الاتصال على Anthem لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للبرنامج.

خدمات إعادة الهيكلة

تغطي Anthem الجراحات لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إعطاء مظهر طبيعي على قدر الإمكان. البنى غير الطبيعية للجسم هي تلك التي تسببها العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الإصابة أو العدوى أو الأورام أو العلاج من مرض تسبب في فقدان جزء من الجسم، كاستئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.

خدمات فحص اضطراب تعاطي المخدرات

تغطي Anthem تكاليف:

- فحص تعاطي المخدرات والكحوليات، وإجراء التقييمات، والتدخلات الطبية البسيطة، والإحالات العلاجية (SABIRT)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

للاطلاع على التغطية العلاجية بالمقاطعة، اقرأ قسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" التي تجده أدناه في هذا القسم.

مزايا خدمات النظر

تغطي Anthem تكاليف:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهرًا، تغطية فحوصات العين الإضافية أو المتكررة إذا لزم الأمر طبيًا للأعضاء، مثل مرضى السكري.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا بوصفة طبية صالحة.
- استبدال النظارات في غضون 24 شهرًا إذا كان لديك تغيير في الوصفة الطبية، أو إذا فقدت نظارتك أو سُرقت أو كُسرت (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن ذلك بسببك. يجب أن تكتب لنا إشعارًا تخبرنا فيه كيف فقدت نظارتك أو سُرقت أو تحطمت.
- أجهزة ضعف البصر للأشخاص الذين يعانون من ضعف في الرؤية، والتي لا يمكن تصحيحها بالنظارات القياسية أو العدسات اللاصقة أو الأدوية، أو الجراحة التي تتداخل مع قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (أي التنكس البقي المرتبط بالتقدم في العمر).
- العدسات اللاصقة الضرورية طبيًا قد يُغطى فحص العدسات اللاصقة والحصول عليها إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة صحية (مثل فقدان أذن). تشمل الحالات الطبية المؤهلة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 125

للعدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام الحدقة، وانعدام العدسة، والقرنية المخروطية.

مزايا التنقل للحالات غير حالات طوارئ

يحق لك الحصول على وسيلة نقل طبية إذا كانت لديك حالة طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو الحافلة أو سيارة أجرة للذهاب إلى مواعيدك. يمكن توفير وسيلة نقل طبية للخدمات المغطاة ومواعيد Medi-Cal المغطاة للذهاب إلى الصيدلية. يمكنك طلب خدمة تنقل طبية من خلال التحدث إلى طبيبك أو طبيب أسنانك أو طبيب علاج الأقدام الخاص بك أو طبيب الصحة العقلية أو مقدم خدمات اضطراب استخدام المواد المخدرة لك. وسيقرر مقدم الرعاية الصحية نوع وسيلة النقل الصحيحة لتلبية احتياجاتك.

إذا وجد أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فسيصف ذلك عبر ملء نموذج وإرساله إلى Anthem. بمجرد الموافقة، تغدو الموافقة صالحة لمدة 12 شهرًا حسب الحاجة الطبية. بمجرد الموافقة، يمكنك الحصول على أي عدد تريده من التنقلات. سيحتاج طبيبك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية لوسيلة النقل الطبية وإعادة الموافقة عليها كل 12 شهرًا.

التنقل الطبي عبارة عن سيارة إسعاف أو شاحنة بنقالة أو عربة نقل ذات كرسي متحرك أو نقل جوي. تسمح Anthem بأقل تكلفة للنقل الطبي لأجل احتياجاتك الطبية عندما تحتاج لوسيلة نقل توصلك لموعدك. هذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان من الممكن بدنيًا وطبيًا نقلك بشاحنة مجهزة لدخول الكراسي المتحركة، فلن تدفع Anthem مقابل سيارة الإسعاف. لا يحق لك الاستفادة من النقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري مستحيلًا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 126

ستحصل على وسيلة تنقل طبية في الحالات التالية:

- عندما يعد ذلك مطلوبًا بدنيًا أو طبيًا حسب ما هو محدد، مع الحصول على تصريح خطي من طبيب أو مقدم رعاية آخر، لأنك لست قادرًا بدنيًا أو طبيًا على استخدام حافلة أو سيارة أجرة أو سيارة أو شاحنة لحضور موعدك.
- عندما تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من وإلى مكان إقامتك أو سيارتك أو مكان العلاج بسبب إعاقة جسدية أو عقلية.

لطلب عملية تنقل طبية وصفها لها طبيبك لمواعيد غير عاجلة (اعتيادية)، اتصل على Anthem على الرقم **1-888-285-7801** أو **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755** قبل خمسة أيام عمل على الأقل (الاثنين إلى الجمعة) من تاريخ زيارتك. للمواعيد العاجلة، بادر بالاتصال خلال أقرب فرصة. يرجى أن تحمل معك البطاقة التعريفية ID عندما تكون مستعدًا للاتصال. لمعرفة حالة وسيلة النقل المجدولة لديك، عليك الاتصال بخط المساعدة في التنقل على الرقم **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4756**.

حدود التنقل الطبي

Anthem تقوم بتوفير أقل تكلفة للنقل الطبي التي تلبي احتياجاتك الطبية لأقرب مقدم رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كان Medi-Cal لا يغطي الخدمة التي تحصل عليها، أو إذا لم يكن موعدًا لزيارة صيدلية مغطاة ضمن برنامج Medi-Cal. توجد قائمة بالخدمات المغطاة في دليل الأعضاء هذا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 127

إذا كان نوع الموعد مشمولاً بالتغطية من Medi-Cal ولكن ليس عبر الخطة الصحية، فلن تقدم Anthem تغطية للنقل الطبي، ولكن يمكنها أن تساعدك على جدولة وسيلة نقلك مع Medi-Cal. لا يتم تغطية التنقل خارج الشبكة أو منطقة الخدمة ما لم يتم الحصول على إذن مسبق من قبل Anthem. لمعرفة المزيد أو طلب خدمات النقل الطبي، اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801 أو (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755.

التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة تنقل عندما يتم ترتيب عملية التنقل بواسطة Anthem.

كيفية الحصول على وسيلة تنقل غير طبية

تشمل المزايا الخاصة بك الحصول على توصيلة إلى المواعيد الخاصة بك عندما يكون الموعد لخدمة تغطيها Medi-Cal وليس لديك طريقة للوصول إلى أي وسيلة نقل. يمكنك الحصول على توصيلة، بدون أي تكلفة عليك، عندما تكون قد جربت جميع الوسائل الأخرى للحصول على وسيلة تنقل، وتكون:

- تنتقل من وإلى الموعد لتلقي خدمات Medi-Cal المعتمدة من مقدم الخدمة الخاص بك، أو
- تستلم الوصفات واللوازم الطبية

تسمح لك Anthem باستخدام سيارة أو تاكسي أو حافلة أو غيرها من الوسائل العامة أو الخاصة لحضور موعدك الطبي للحصول على الخدمات المشمولة في برنامج Anthem. Medi-Cal سوف تغطي أقل تكلفة لنوع التنقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن أن

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 128

4 | المزايا والخدمات

تقدم Anthem تعويضًا (مقابلًا ماديًا) عن الرحلات في سيارة خاصة استدعيتها أنت،

ولكن يجب أن توافق Anthem على ذلك قبل بدء التحرك.

يجب أن تخبرنا لم لا يمكنك الوصول بأي طريقة أخرى، مثل الحافلة. يمكنك الاتصال، أو المراسلة عبر البريد الإلكتروني، أو الإخبار بشكل شخصي. إن أمكنك الحصول على وسيلة نقل، أو إن كان بإمكانك القيادة بنفسك للذهاب للموعد، فستعوضك Anthem. هذه الميزة متاحة فقط للأعضاء الذين لا يمكنهم الحصول على وسيلة نقل.

بالنسبة للتعويض مقابل الأميال المقطوعة، يجب عليك تقديم نسخ من فواتير السائق.

■ رخصة السائق،

■ تسجيل المركبة،

■ إثبات تأمين السيارة

لطلب عملية تنقل للخدمات المصرح بها، اتصل على

Anthem على الرقم (TTY 711) **1-888-285-7801** أو

(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 قبل خمسة أيام عمل

على الأقل (الاثنين إلى الجمعة) من تاريخ زيارتك. أو اتصل بأسرع ما

يمكن عندما يكون لديك موعد عاجل. يرجى أن تحمل معك البطاقة

التعريفية ID عندما تكون مستعدًا للاتصال. لمعرفة حالة وسيلة النقل

المجدولة لديك، عليك الاتصال بخط المساعدة في التنقل على الرقم

1-877-931-4756.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

خط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 129

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بعيادة الصحة الهندية المحلية لطلب تنقل غير طبي.

حدود التنقل غير الطبي:

توفر Anthem أقل تكلفة للتنقل غير الطبي التي تلي احتياجاتك لأقرب مقدم رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو الحصول على التعويض بشكل مباشر بالنسبة للنقل غير الطبي. لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

لا ينطبق النقل الطبي إذا:

- كان هناك حاجة طبية لسيارة إسعاف أو عربة بنقالة أو عربة نقل ذات كرسي متحرك أو أي شكل آخر من أشكال التنقل الطبي للوصول إلى خدمة Medi-Cal المغطاة.
- كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من وإلى مكان إقامتك، أو سيارتك، أو مكان العلاج بسبب حالة مرضية جسدية أو عقلية
- كنت تستخدم كرسيًا متحركًا وتعجز عن الحركة لدخول المركبة والخروج منها دون مساعدة من السائق
- لا يغطي برنامج Medi-Cal الخدمة.

التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة تنقل عندما يتم ترتيب عملية التنقل غير الطبية بواسطة Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 130

مصاريف السفر

في حالات معينة، قد تغطي Anthem المصاريف التي تتكبدها أثناء سفرك مثل الوجبات والإقامات في الفنادق والمصاريف الأخرى المتصلة بذلك إذا كان عليك السفر لمواعيد الطبيب غير المتوفر بالقرب من منزلك. وقد تتم تغطيتها أيضًا لمرافق يسافر معك لمساعدتك في موعدك أو لشخص يتبرع لك بأحد أعضائه لإجراء عملية زرع أعضاء. تحتاج إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال بـ Anthem على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801 أو على الرقم (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755.

خدمات علاج الأسنان

يستخدم برنامج Medi-Cal خطط الرعاية المدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة لك. لمعرفة المزيد، انتقل إلى Health Care Options على موقعنا <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. يمكنك أن تبقى في Fee-for-Service Dental أو يمكنك اختيار Dental Managed Care. لاختيار خطة خدمات طب الأسنان الخاصة بك أو تغييرها، اتصل بخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263. قد لا يمكن تسجيلك في خطة PACE أو SCAN وخطة Dental Managed Care في آن واحد.

يتم توفير خدمات طب الأسنان في برنامج Medi-Cal من قبل برنامج Dental Managed Care في برنامج Medi-Cal. للمساعدة في العثور على طبيب أسنان، أو للمساعدة في الحصول على خدمات طب الأسنان، يمكنك الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 131

يغطي برنامج Medi-Cal بعض خدمات طب الأسنان، بما في ذلك:

- الخدمات التشخيصية والوقائية
- للأسنان مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشو الأسنان
- علاجات قناة جذر السن (الأمامي/ الخلفي)
- الطرابيش (جهاز الصنع/ المعدة في المعمل)
- برد الأسنان وتحديد أماكن الجذور
- تركيبات الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- العلاج الموضعي بالفلوريد

إذا كانت لديك أية أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب

الأسنان، يرجى الاتصال ببرنامج الأسنان الخاص ببرنامج

Medi-Cal لطب الأسنان على الرقم **1-800-322-6384**

(**TTY 1-800-735-2922** أو **711**). كما يمكنك زيارة

موقع ويب برنامج الأسنان Medi-Cal من خلال الرابط

<https://smilecalifornia.org/>

إذا كانت لديك أسئلة خدمات طب الأسنان أو تريد معرفة المزيد عنها،

وكنتم مسجلاً في خطة Dental Managed Care، فاتصل بخطة

خدمات Dental Managed Care المخصصة لك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(**TTY 711**). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 132



برامج ومزايا Anthem الأخرى

الخدمات الوقائية من مرض الربو

Anthem تساعد في التنقيف الصحي والتعرف على الحقائق الأساسية لمرض الربو، والاستخدام السليم لأدوية الضبط طويلة الأمد وأدوية الإغاثة السريعة، وتقنيات الإدارة الذاتية القائمة على الأدلة ومهارات المراقبة الذاتية، وإجراءات التخفيف أو السيطرة على التعرضات البيئية التي تؤدي إلى تفاقم أعراض الربو.

LiveHealth® Online

يستطيع أعضاء Anthem الوصول إلى LiveHealth Online طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وذلك باستخدام الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي أو جهاز الكمبيوتر. تربط LiveHealth Online المرضى بأطباء حاصلين على شهادة البورد الأمريكي لدعم صحتهم البدنية والعقلية. ويجوز للأطباء وصف أدوية وإرسالها إلى صيدليتك. يمكن فقط وصف المواد غير المدرجة في الجدول.

يمكن للأعضاء استخدام خدمات LiveHealth Online على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-888-548-3432، أو عن طريق تنزيل تطبيق الهاتف المحمول LiveHealth Online المجاني، أو بالانتقال إلى livehealthonline.com للتسجيل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 133

4 | المزايا والخدمات

LiveHealth Online علم النفس	LiveHealth Online الطب النفسي	LiveHealth Online الطبية	تفاصيل برنامج LiveHealth Online
الأطباء النفسيون المعتمدون (PhD) والمعالجون (العمال الاجتماعيون — مستوى الماجستير)	الأطباء الحاصلون على شهادة البورد الأمريكي	الأطباء الحاصلون على شهادة البورد الأمريكي	أنواع مقدمي الرعاية
الدواء إذا لزم سريريًا بعد التقييم المبدئي	الدواء إذا لزم سريريًا		الفوائد المقدمة
الموعد من 7 صباحًا حتى 11 مساءً	الموعد من 8 صباحًا حتى 8 مساءً في جميع المناطق الزمنية	عند الطلب على مدى اليوم/ على مدار الأسبوع/ طوال العام	التوافر

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

4 | المزايا والخدمات

مدة الزيارة	10 دقائق	30 إلى 45 دقيقة للتقييم المبدئي، و15 دقيقة لجلسات المتابعة عند الحاجة لمراجعة الأدوية.	45 دقيقة
متوسط وقت الانتظار	حوالي 10 دقائق	14 أيام أو أقل	4 أيام أو أقل
الفئة العمرية للخدمة	لا يوجد حد للعمر، يحدد الطبيب إذا كان من الممكن معالجة المريض نظريًا أم لا.	18 أعوام فما فوق	10 أعوام فما فوق
القيمة	الوصول المريح إلى الرعاية في المنزل. يحد ذلك من زيارات غرفة الطوارئ التي تستنفد الوقت للحالات غير الطارئة.	زيادة الوصول إلى موفري خدمات الصحة السلوكية في المنزل بشكل كبير.	زيادة الوصول إلى موفري خدمات الصحة السلوكية في المنزل بشكل كبير.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal** 135

الحالات الشائع علاجها:

- السحجات، الجروح الطفيفة ارتفاع ضغط الدم
- الربو
- الحساسية/التهاب الأنف التحسسي
- آلام الظهر
- السعال/البرد
- السكري/نقص سكر الدم
- الإسهال
- آلام الأذن
- الحمى، الإنفلونزا
- الصداع/الصداع النصفي
- سلس البول
- الأرق
- الغثيان/القيء
- التهاب باطن العين وغيرها من التهابات العين
- الطفح الجلدي/اضطرابات الجلد
- التهاب الجيوب الأنفية
- التهاب الحلق/التهاب البلعوم
- الالتواءات/الإجهاد

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). Anthem. متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 136

الحالات السلوكية الشائع علاجها تتضمن:

- القلق
- الاضطراب ثنائي القطب
- التأقلم مع المرض
- الاكتئاب
- الحزن
- نوبات الذعر
- مشكلات الأبوة
- اضطرابات الإجهاد اللاحق للصدمة
- اضطراب الوسواس القهري
- مشاكل العلاقات
- الإجهاد

تقدم LiveHealth Online العلاج المستمر مع مقدمي خدمات رعاية الصحة السلوكية أنفسهم.

LiveHealth Online حدود

لا توفر LiveHealth Online:

- الرعاية الطبية الوقائية أو المستمرة
- الأوامر المختبرية
- الوصول إلى الرعاية المتخصصة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

7 صباحًا حتى مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل



بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

- يجب على الأعضاء تحديد موعد مع PCP الخاص بهم كخيار أول للرعاية غير الطارئة.

تأكيد صلاحية عضوية Anthem - LiveHealth Online

يجب إضافة ID عضو Anthem إلى حساب LiveHealth Online لتلقي الخدمات المجانية. يجب أن يكون للأعضاء البالغين من العمر 18 عامًا حساب LiveHealth Online خاص بهم.

يمكن لآباء الأطفال الأعضاء في Anthem إضافة ID الخاصة بأطفالهم إلى الحساب الشخصي.

يمكن للأعضاء دعوة ضيوف للانضمام إلى زياراتهم المباشرة عبر الفيديو مثل:

- أفراد العائلة

- مقدمو رعاية آخرون

يمكن للأعضاء مشاركة ملخص سجلهم الطبي مع PCP الخاص بهم أو أي شخص باستخدام البريد الإلكتروني أو الفاكس.

تقدم LiveHealth Online العلاج المستمر مع مقدمي رعاية الصحة السلوكية أنفسهم:

يمكن للأعضاء الحصول على المساعدة على مدار اليوم وطوال أيام

الأسبوع عن طريق الاتصال على الرقم **1-888-548-3432**

(TTY 711)، أو تحميل تطبيق الجوال المجاني LiveHealth Online أو الذهاب إلى الموقع livehealthonline.com للتسجيل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 138

للمساعدة في الوصفات الطبية العاجلة بعد إجراء زيارة عبر الإنترنت، يمكن للأعضاء الاتصال على الرقم **1-888-982-7956**.

خدمات رعاية مدارة ودعم طويلة الأمد

تغطي Anthem، للأعضاء المؤهلين فقط، تكاليف خدمات الرعاية المدارة والدعم طويلة الأجل في الأنواع التالية من منشآت الرعاية طويلة الأجل أو المنازل:

- خدمات مرافق رعاية تمريرية ماهرة معتمدة من Anthem
- خدمات منشآت الرعاية للحالات شبه الحادة كما تمت الموافقة عليها من قبل Anthem
- خدمات منزلية ومجتمعية معتمدة من L.A. Care
 - الخدمات المجتمعية للكبار (CBAS)
 - خدمات الدعم المنزلي (IHSS)
- خدمات منشآت الرعاية المتوسطة والتي توافق عليها Anthem، وتتضمن:
 - منشآت الرعاية المتوسطة/للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)،
 - منشآت الرعاية المتوسطة/ للإعاقة المتعلقة بالنمو والتأهيل (ICF/DD-H)، و
 - منشآت الرعاية المتوسطة/ للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-N)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

4 | المزايا والخدمات

إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، ستضمن Anthem وجودك في منشأة رعاية صحية أو المنزل حيث يمكنك الحصول على مستوى يلبي تمامًا احتياجاتك الطبية.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الرعاية المدارة طويلة الأجل، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711).

تنسيق الرعاية الأساسية

الحصول على رعاية من مقدمي خدمات رعاية مختلفين أو أنظمة صحية مختلفة يعتبر تحديًا. ترغب Anthem في التأكد من ضمان حصول الأعضاء على الخدمات الطبية الضرورية، والأدوية الموصوفة، والخدمات الصحية السلوكية. Anthem يمكنها المساعدة في تنسيق احتياجاتك الصحية وإدارتها بدون أي تكلفة عليك. تكون هذه المساعدة متاحة حتى وإن كان برنامج آخر يغطي تلك الخدمات.

قد يكون من الصعب معرفة كيفية تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك بعد مغادرة المستشفى، أو إذا حصلت على الرعاية من خلال أنظمة مختلفة. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن لـ Anthem من خلالها تقديم المساعدة للأعضاء:

- إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على موعد للمتابعة أو تناول الأدوية بعد خروجك من المستشفى، يمكن لـ Anthem أن تساعدك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 140

- إن كنت بحاجة للحصول على موعد شخصي، يمكن لـ Anthem أن توفر لك وسيلة تنقل مجانية.

إذا كان لديك أية أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك أو صحة طفلك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

إدارة الحالات المعقدة (CCM)

قد يكون الأعضاء أصحاب الاحتياجات الصحية الأكثر تعقيدًا مؤهلين للحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. توفر Anthem توفير خدمات إدارة الحالات الصحية المعقدة (CCM) للأفراد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، النساء الحوامل والنساء اللواتي وضعن أطفالهن، والأعضاء الذين يحصلون على LTSS، والأفراد أصحاب الأمراض الكلوية في المراحل النهائية (ESRD)، والأعضاء المستفيدون من ميزة زراعة الأعضاء، والأعضاء أصحاب الظروف الصحية السلوكية، أو اضطراب استخدام المواد المخدرة، والأعضاء الذين يعانون من حالات صحية مزمنة متعددة.

الأعضاء المسجلون في إدارة الحالات المعقدة وإدارة الرعاية المحسنة (اقرأ أدناه) لديهم مدير رعاية مخصص في Anthem والذي يمكنه المساعدة ليس فقط في إدارة الرعاية الأساسية المذكورة أعلاه، ولكن من خلال مجموعة موسعة من خدمات دعم الرعاية الانتقالية التي تكون متاحة عند مغادرتك لمستشفى أو منشأة تريض ماهر، أو مستشفى للأمراض النفسية، أو مكان مخصص للإقامة العلاجية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

إدارة الرعاية المحسنة (ECM)

تغطي Anthem خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات المعقدة للغاية. توفر ECM خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها للبقاء بصحة جيدة. فهي تنسق رعايتك من مختلف الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية والرعاية الشديدة والصحة السلوكية والتنمية وصحة الفم والخدمات المجتمعية طويلة الأجل والدعم (LTSS) والإحالات إلى موارد المجتمع.

إذا كنت مؤهلاً؛ فقد يتم الاتصال بك بشأن خدمات ECM. يمكنك أيضاً الاتصال بـ Anthem لمعرفة ما إذا كان يمكنك تلقي خدمات إدارة الرعاية المحسنة. أو تحدث مع مقدم رعايتك الصحية لديك. لأنهم يمكنهم معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات إدارة الرعاية المحسنة، أو يمكنهم إحالتك إلى خدمات إدارة الرعاية.

خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) المشمولة بالتغطية

إذا كنت مؤهلاً لبرنامج إدارة الرعاية المحسنة، فسيكون لديك فريق الرعاية الخاص بك، بمن في ذلك مدير الرعاية الرئيسي. سيتحدث هذا الشخص معك ومع الأطباء والمتخصصين والصيادلة ومديري الرعاية ومقدمي الخدمات الاجتماعية وغيرهم. للتأكد من أن الجميع يعملون معاً للحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمدير الرعاية الرئيسي أيضاً مساعدتك في العثور على خدمات أخرى في مجتمعك والتقدم إليها. تشمل خدمات إدارة الرعاية المحسنة:

■ التواصل والمشاركة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 142

- التقييم وإدارة خدمات الرعاية الشاملان
- تنسيق محسن لخدمات الرعاية
- تحسين الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للعضو والأسرة
- التنسيق والإحالة للدعم المجتمعي والاجتماعي

لمعرفة ما إذا كان برنامج خدمات إدارة الرعاية المحسنة مناسبًا لك، تحدث إلى ممثل أو مقدم الرعاية التابع لـ Anthem.

التكلفة على العضو

لا توجد أي تكلفة يتحملها العضو مقابل خدمات ECM.

الانسحاب من الاشتراك

إن قررت أن إدارة الرعاية المحسنة غير مناسبة لك، فيمكنك الانسحاب من الاشتراك في أي وقت، بأن تخبر مدير الرعاية الرئيسي أو الاتصال بمسؤول Anthem.

دعم المجتمع

قد يكون الدعم المجتمعي متاحًا ضمن خطة الرعاية الفردية الخاصة بك. تعتبر وسائل الدعم المجتمعية خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبيًا وفعالة، من حيث التكلفة؛ لتلك التي تغطيها خطة الولاية Medi-Cal. هذه الخدمات اختيارية للأعضاء. إذا كنت مؤهلًا، فقد تساعدك هذه الخدمات في العيش بشكل أكثر استقلالية. فهي لا تحل محل المزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal. قد يشمل الدعم المجتمعي المساعدة في العثور على السكن أو الاحتفاظ به، أو وجبات ملائمة طبيًا، أو أي

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 143

مساعدة أخرى لك أو لمقدم الرعاية الخاص بك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في معرفة وسائل دعم المجتمع التي قد تكون متاحة لك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711) أو اتصل بمقدم خدمات الرعاية الصحية الخاص بك. لا توجد أي تكلفة يتحملها الأعضاء مقابل خدمات دعم المجتمع. خدمات دعم المجتمع المتوفرة من Anthem على النحو التالي:

• خدمات ملاحاة انتقال الإسكان وخدمات إيجار المساكن وإدامتها

○ تشمل خدمات لمساعدة الأعضاء في العثور على السكن والحفاظ على إيجار آمن ومستقر.

• وجبات/وجبات مصممة طبيًا

○ برامج الوجبات التي يتم توصيلها إلى المنزل والتي تهدف إلى تحسين النتائج الصحية ومعالجة العوائق المرتبطة بانعدام الأمن الغذائي.

• الرعاية المقدمة خلال النقاهة (الراحة الطبية)

○ رعاية سريرية ومتكاملة قصيرة المدى للأعضاء الذين لم يعودوا بحاجة إلى دخول المستشفى ولكنهم ما زالوا بحاجة إلى التمتع بالصحة بعد الإصابة أو المرض (بما في ذلك الحالات الصحية السلوكية).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

• خدمات الإسكان

- تساعد في تحديد أو تنسيق أو تأمين أو تمويل الخدمات والتعديلات اللازمة لمرة واحدة لتمكين الشخص من إنشاء أسرة أساسية، ولا تشكل المسكن والطعام.

• المراكز الواقعية

- وجهات بديلة للأعضاء الذين يتبين أنهم في حالة سكر علني وسيتم نقلهم إلى قسم الطوارئ أو السجن.

• خدمات العناية الشخصية ورعاية المنزل

- تدعم الأعضاء الذين يحتاجون إلى المساعدة في الأنشطة اليومية، مثل الاستحمام وارتداء الملابس والنظافة الشخصية والطهي وتناول الطعام.

• خدمات الراحة

- الخدمات قصيرة الأجل المقدمة لمقدمي رعاية أولئك الذين يحتاجون إلى إشراف مؤقت من حين لآخر لتقديم الراحة لمقدم الرعاية.

• تكيفات الوصول البيئية (التعديلات المنزلية)

- التكيفات المادية للمنزل لضمان صحة الفرد وسلامته، أو تمكين العضو من العمل باستقلالية أكبر في المنزل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 145

• علاج مرض الربو

- توفر تعديلات مادية على البيئة المنزلية الضرورية لضمان صحة ورفاهية وسلامة العضو، أو تمكين العضو من العمل في المنزل والتي بدونها يمكن أن تؤدي نوبات الربو الحادة إلى الحاجة إلى خدمات الطوارئ والإقامة في المستشفى.

• المنتقلون من أحد مرافق التمريض أو المحولون منها إلى مرافق المعيشة المساعدة

- تساعد الأعضاء على العيش في المجتمع من خلال تسهيل التحولات من مرفق التمريض مرة أخرى إلى بيئة مجتمعية تشبه المنزل، أو منع قبول مرفق التمريض لأولئك الذين لديهم حاجة وشيكة.

• خدمات الانتقالات المجتمعية أو الانتقال من أحد مرافق التمريض إلى المنزل

- تساعد الأعضاء على العيش في المجتمع لتجنب المزيد من إضفاء الطابع المؤسسي من خلال توفير نفقات الإعداد غير المتكررة للأعضاء الذين ينتقلون من مرفق مرخص إلى ترتيبات معيشة في مسكن خاص.

• سكن قصير الأجل للاستشفاء

- توفر هذه الخدمة لأولئك الذين ليس لديهم سكن، والذين لديهم احتياجات صحية طبية أو سلوكية عالية، الفرصة لمواصلة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 146

4 | المزايا والخدمات

تعافيتهم الطبي أو النفسي أو تعاطي المخدرات مباشرة بعد الخروج من بيئة مؤسسية للمرضى الداخليين.

• برامج التأهيل لليوم الواحد

○ تقدم خدمات داخل أو خارج منزل الشخص لمساعدته في الحصول على المساعدة الذاتية والاحتفاظ بها وتحسينها. التنشئة الاجتماعية، ومهارات التكيف اللازمة للبقاء بنجاح في المجتمع.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في معرفة وسائل دعم المجتمع التي قد تكون متاحة لك، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**. أو اتصل بمقدم خدمات الرعاية الصحية الخاص بك.

زراعة الأعضاء الرئيسية

زراعة الأعضاء للأطفال دون سن 21 عاماً

يتطلب قانون الولاية في مقاطعة Los Angeles إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى عمليات زراعة الأعضاء إلى برنامج خدمات رعاية الأطفال في California (CCS)، لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات أم لا. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسوف تغطي CCS تكاليف زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

إذا كان الطفل غير مؤهل للحصول على برنامج خدمات الأطفال في California، فسيتم إحالة الطفل بواسطة Anthem إلى مركز زراعة مؤهل للتقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزراعة ستكون ضرورية وأمنة، فإن Anthem ستغطي الزراعة والخدمات ذات الصلة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

4 | المزايا والخدمات

يجب على Anthem إحالة الأطفال المؤهلين من خدمات رعاية الأطفال في California (CCS) إلى مركز رعاية خاصة (SCC) معتمد من CCS لإجراء تقييم في غضون 72 ساعة من تحديد طبيب الطفل أو الأخصائي للطفل كمرشح محتمل لعملية الزرع. إذا أكد مركز رعاية خاصة (SCC) أن عملية الزراعة ستكون ضرورية وآمنة، فإن Anthem ستغطي الزراعة والخدمات ذات الصلة.

زراعة الأعضاء للبالغين من سن 21 عامًا وأكبر

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى زراعة أعضاء كبيرة، فإن Anthem ستحيلك إلى مركز زراعة مؤهل لإجراء تقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزراعة ضرورية وآمنة لحالتك الطبية، فإن Anthem ستغطي الزراعة والخدمات ذات الصلة الأخرى.

تتضمن عمليات زراعة الأعضاء الرئيسية التي تغطيها Anthem، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- نخاع العظم
- القلب
- القلب/الرئة
- الكلى
- الكلى/البنكرياس
- الكبد
- الكبد/الأمعاء الدقيقة
- الرئة
- البنكرياس
- الأمعاء الدقيقة

برامج تقديم الرعاية الطبية بالشارع

قد يتلقى الأعضاء بلا مأوى خدمات مغطاة من مقدمي خدمات الرعاية الطبية بالشارع ضمن شبكة مقدمي الرعاية من Anthem. مقدم خدمات الرعاية الأولية بالشارع عبارة عن مقدم خدمات رعاية أولية (طبيب)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 148

معتمد أو مقدم خدمات رعاية أولية (غير طبيب) ضمن الشبكة. يكون الأعضاء بلا مأوى قادرين على تحديد مقدم رعاية طبية بالشارع ضمن شبكة Anthem ليصبح مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) الخاص بهم، إن كان PCP يستوفي معايير أهلية PCP، ويوافق على المهمة. لمزيد من المعلومات حول برنامج الرعاية الطبية بالشارع من Anthem، يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711).

مصاريف السفر ووسائل النقل والمواصلات لـ CCS

قد تتمكن من الحصول على تكاليف وسائل النقل والوجبات والسكن والتكاليف الأخرى مثل مواقف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو عائلتك بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد طبي متعلق بحالة مؤهلة لبرنامج CCS ولا يوجد أي مورد آخر متاح. ينبغي أن تتصل بـ Anthem وتطلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) قبل الدفع من أموالك الخاصة مقابل خدمات النقل والمواصلات والسكن. لا توفر Anthem وسائل النقل الطبية لغير الطوارئ كما هو مذكور في الفصل 4، "المزايا والخدمات".

إذا تبين أن مصاريف النقل والمواصلات أو السفر الخاصة بك ضرورية وتحققت Anthem من أنك حاولت الحصول على خدمة النقل من خلال Anthem، فيمكنك الحصول على تعويض من Anthem. يجب علينا تعويضك خلال 60 يومًا تقويميًا من تقديم الإيصالات المطلوبة وإثبات مصاريف النقل والمواصلات.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) خارج إطار خدمات WCM

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في إعفاء (c) 1915، فقد تتمكن من الحصول على الخدمات المنزلية والمجتمعية التي لا تتعلق بحالة مؤهلة لبرنامج خدمات رعاية الأطفال في California ولكنها ضرورية للبقاء في كيان مجتمعي بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى إجراء تعديلات على المنزل لتلبية احتياجاتك في كيان مجتمعي، فلن يمكن ل-Anthem دفع هذه التكاليف باعتبارها حالة مرتبطة ببرنامج خدمات الأطفال في California. ولكن إذا كنت مسجلاً في إعفاء (c) 1915، فقد يتم تغطية التعديلات المنزلية إذا كانت ضرورية طبيًا لتجنب الإقامة في مؤسسة.

برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى

يمكن الحصول على الخدمات الأخرى عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal (FFS) أو برامج Medi-Cal الأخرى

أحيانًا لا تغطي Anthem الخدمات، ولكن لا زال يمكن الحصول عليها من خلال برنامج FFS Medi-Cal أو غيره من برامج Medi-Cal. ستتنسق Anthem مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الطبية الضرورية، بما في ذلك، الخدمات المغطاة بواسطة برنامج آخر بخلاف Anthem. ينص هذا الفصل على بعض هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-888-285-7801 (TTY 711).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 150

عقاقير طبية موصوفة من عيادات خارجية

الأدوية الموصوفة طبيًا والمشمولة بتغطية Medi-Cal Rx

تتم تغطية الأدوية الموصوفة من قبل الصيدلية بواسطة Medi-Cal Rx، وهو برنامج Medi-Cal FFS. قد تغطي Anthem بعض الأدوية التي يقدمها مقدم الرعاية الصحية في المكتب أو عيادة. إن وصف لك مقدم الرعاية الصحية أدوية يعطيها الطبيب في مكتبه، أو مركز حقن، أو بواسطة مقدم رعاية مختص بإعطاء الحقن في المنزل، فإنها تعد أدوية موصوفة بواسطة طبيب.

إذا كان أخصائي الرعاية الصحية الطبية غير المسؤول عن الصيدلة يقوم بإعطاء دواء ما، فسيتم تغطيته ضمن المزايا الطبية. يمكن لمقدم الرعاية أن يصف لك الأدوية الموجودة ضمن قائمة الأدوية المتعاقد عليها لدى Medi-Cal Rx.

في بعض الأحيان، تحتاج لدواء ولا يكون موجودًا في قائمة الأدوية المتعاقد عليها. يلزم الحصول على موافقة لهذه الأدوية، قبل أن يمكنك ملء نموذج الوصفة الطبية في الصيدلية. ستراجع Medi-Cal Rx وتتخذ قرارًا بشأن هذه الطلبات خلال 24 ساعة.

■ يمكن لصيدلي في صيدلية العيادة الخارجية الخاصة بك أن يقدم لك رعاية طوارئ لمدة 14 يومًا، إذا كنت تظن أنك بحاجة إليها. ستدفع Medi-Cal Rx مقابل العلاج الطارئ الذي تقدمه صيدلية العيادات الخارجية.

■ قد يُفقد برنامج Medi-Cal Rx بالرفض لطلب غير طارئ. في حالة الرفض، سترسل لك خطابًا في وقت لاحق لإخبارك بالسبب. وسيتم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 151

4 | المزايا والخدمات

إخبارك بالخيارات المتوفرة لك. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "الشكاوى" في الفصل 6.

لمعرفة ما إذا كان الدواء ضمن قائمة الأدوية المتعاقد عليها أم لا أو للحصول على نسخة من قائمة تعاقدات الأدوية، اتصل على Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط 7 أو 711.

أو تفضل بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الإنترنت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

صيدليات

إذا كنت تُحضر وصفة طبية أو تعيد تحضيرها، يجب أن تحصل على الأدوية الموصوفة لك من صيدلية تعمل مع برنامج Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع برنامج Medi-Cal Rx في دليل صيدلية Medi-Cal Rx على:

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

يمكنك كذلك العثور على صيدلية على مقربة منك أو صيدلية تستطيع توصيل وصفتك الطبية إليك عن طريق التواصل مع Medi-Cal Rx عن طريق الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط 7 أو 711.

بمجرد اختيار صيدلية، خذ وصفتك الطبية للصيدلية. كما يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك إرسالها للصيدلية بالنيابة عنك. أعط الصيدلية وصفتك مع بطاقة معرف المزايا الخاصة بـ Medi-Cal (BIC). احرص على أن

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 152

4 | المزايا والخدمات

تخبر الصيدلية بجميع أدويةك التي تتعاطاها وأي حساسية تعاني منها. إذا كانت لديك أي أسئلة عن وصفتك الطبية، فاسأل الصيدلي.

بإمكان الأعضاء أيضًا استقبال خدمات التنقل من Anthem للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات التنقل، اقرأ "مزايا التنقل في الحالات غير الطارئة" في الفصل رقم 4 من هذا الدليل.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

تتوفر بعض خدمات الصحة العقلية من خطط الصحة العقلية بدلاً من Anthem. تتضمن هذه الخدمات خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal المستوفين لقواعد الضرورة الطبية لخدمات الصحة العقلية المتخصصة. قد تشمل خدمات الصحة النفسية SMHS ما يلي من خدمات العيادة الخارجية والسكن والحجز في المستشفى:

خدمات العيادة الخارجية:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات دعم الأدوية
- الخدمات العلاجية المكثفة لليوم الواحد
- خدمات إعادة التأهيل لليوم الواحد
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات
- إدارة الحالة المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية (المغطاة للأعضاء تحت سن 21 عامًا)
- تنسيق الرعاية المركزة (ICC) (المغطى للأعضاء تحت سن 21 عامًا)
- خدمات الرعاية المركزية في المنزل (IHBS) (المغطاة للأعضاء تحت سن 21 عامًا)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 153

4 | المزايا والخدمات

- دور الرعاية العلاجية (TFC) (مشمولة بالتغطية لدى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 سنة)
 - خدمات دعم الزملاء (PSS) (اختياري)
- خدمات الإقامة:**

- خدمات الإقامة العلاجية للبالغين
- خدمات الإقامة العلاجية في حالات الأزمات

خدمات المرضى المقيمين بالمستشفى:

- خدمات المستشفى للمرضى الداخليين النفسيين
- خدمات مرفق الصحة النفسية

لمعرفة المزيد عن خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة النفسية في المقاطعة، يمكنك الاتصال على خطة الصحة النفسية في مقاطعتك.

لمعرفة جميع أرقام الهواتف المجانية لجميع الدول عبر الإنترنت،

تفضل بزيارة الرابط [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/dhcs.ca.gov/individuals/Pages/)

[MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). إذا قررت Anthem أنك ستحتاج

إلى خدمات مضمنة في خطة الصحة العقلية للمقاطعة، فسوف تساعدك

Anthem على الوصول للخدمات الموجودة ضمن خطة الصحة

العقلية بمقاطعتك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات

Anthem تشجع الأعضاء الذين يرغبون في الحصول على مساعدة للتعافي من تعاطي الكحوليات أو غيرها من المواد المخدرة والحصول على الرعاية. تتوفر خدمات التعافي من تعاطي المخدرات من مقدمي الرعاية العامة، حيث تتضمن خدمات مثل الرعاية الأولية، وخدمات المرضى المقيمين بالمستشفى، وخدمات أقسام الطوارئ، وخدمات متخصصة من مقدمي الرعاية للمساعدة في التعافي من المواد المخدرة. توفر خطط الصحة السلوكية بالمقاطعة خدمات متخصصة في الأغلب.

لمعرفة المزيد حول خيارات اضطراب استخدام المواد المخدرة، اتصل على إدارة الصحة العامة في مقاطعة Los Angeles، الخط الساخن لخدمات مكافحة تعاطي المخدرات (SAPC، DPH) والوقاية من تعاطي المخدرات (SASH) على الرقم 1-844-804-7500.

يمكن لأعضاء Anthem الحصول على تقييم لمطابقتهم مع الخدمات التي تناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. عند وجود ضرورة طبية، تشمل الخدمات المتاحة على العلاج في العيادات الخارجية، والعلاج السكني، وأدوية اضطراب تعاطي المخدرات (وتسمى أيضًا خدمات العلاج بالاستعانة بالأدوية الطبية (MAT)) مثل البوبرينورفين والميثادون والنالتريكسون.

توفر المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات لأعضاء Medi-Cal المستوفين للمعايير المؤهلة لهذه الخدمات. يُحال الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات إلى إدارة مقاطعتهم للحصول على العلاج. للحصول على قائمة بجميع أرقام الهواتف الخاصة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 155

بالمقاطعات، انتقل إلى https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Anthem ستوفر برامج العلاج بالاستعانة بالأدوية خلال الرعاية الأولية والخدمات العلاجية بالمستشفى، وخدمات قسم الطوارئ، وغيرها من الإعدادات الطبية الأخرى وتقوم بترتيبها كذلك.

قد تشمل خدمات علاج تعاطي المخدرات، بدون حصر، على ما يلي:

- علاج المرضى الخارجيين
- علاج مكثف للمرضى الخارجيين
- إدارة الحالات
- أدوية علاج الإدمان
- إدارة الانسحاب (Detox)
- العلاج السكني
- خدمات دعم التعافي
- برنامج المساكن قصيرة المدي
- خدمات إزالة السموم للمرضى الداخليين الطوعية إذا كنت تفي بالمعايير

الخاصة بالأطفال California خدمات (CCS)

CCS هو برنامج خاص بـ Medi-Cal يعالج الأطفال أقل من سن 21 سنة المصابين بحالات صحية أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة معينة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 156

4 | المزايا والخدمات

ومن يستوفون قواعد برنامج CCS. إذا كانت Anthem أو ب-PCP يعتقدان بأن طفلك لديه حالة تدرج تحت CCS، فيمكن إحالته إلى برنامج CCS في المقاطعة لتقييم مدى استحقاقه للمزايا.

سيقرر العاملون في برنامج مقاطعة CCS ما إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS. Anthem لا تقرر أهلية CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً لهذا النوع من الرعاية، فسوف يعالجه مقدمو الرعاية التابعون لبرنامج CCS فيما يخص الحالة المتعلقة ب-CCS. سوف تستمر Anthem في تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المتعلقة ب-CCS مثل الفحوصات البدنية والتطعيمات والفحوصات الدورية المتعلقة بسلامة الطفل.

لا تغطي Anthem الخدمات التي يغطيها برنامج خدمات الأطفال في California. حتى يتمكن برنامج CCS من تغطية هذه الخدمات، ينبغي أن يوافق برنامج CCS على مقدم الرعاية والخدمات والمعدات.

لا يغطي برنامج CSS جميع الحالات المرضية. يغطي برنامج خدمات الأطفال في California معظم الحالات الصحية ممن لديها إعاقة بدنية أو بحاجة لعلاج بالأدوية أو علاج جراحي أو إعادة تأهيل. تتضمن أمثلة الحالات المؤهلة لبرنامج خدمات الأطفال في California، على سبيل المثال لا الحصر:

- أمراض الاختلالات
- فقر الدم المنجلي
- الخلقية في القلب
- مشاكل الغدة الدرقية
- السرطان
- مرض السكري
- الأورام
- الأمراض المزمنة الحادة
- الهيموفيليا
- في الكلى

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 157

4 | المزايا والخدمات

- أمراض الكبد
- أمراض معوية
- الشفاه الأرنبية/شق سقف الحلق
- شق العمود الفقري
- فقد السمع
- المياه البيضاء (مرض عتامة العين)
- الشلل الدماغي
- نوبات التشنج في ظل ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- ضمور العضلات
- مرض الإيدز
- الإصابات الخطيرة في الرأس أو المخ أو العمود الفقري
- الحروق الشديدة
- الأسنان شديدة الالتواء

تدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS. إذا لم يكن طفلك مؤهلاً لخدمات برنامج خدمات الأطفال في California، فسيستمر في الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من Anthem.

لمعرفة المزيد عن CCS، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. أو يُرجى الاتصال على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

إعفاء (c) 1915 الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)

تسمح إعفاءات (c) 1915 الستة لبرنامج Medi-Cal بـ California للولاية بتقديم الخدمات للأشخاص الذين قد يكونون بحاجة للحصول على خدمات رعاية بمنشأة ترفيهية أو مستشفى في الكيان المجتمعي الذي يختارونه. لدى برنامج Medi-Cal اتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات الإعفاء في منزل خاص أو في كيان مجتمعي يشبه المنزل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 158

4 | المزايا والخدمات

يجب ألا تزيد تكلفة الخدمات المقدمة ضمن هذه الإعفاءات عن المستوى المؤسسي البديل للرعاية. يجب أن يكون المستفيدون من إعفاء برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية مؤهلين للحصول على برنامج Medi-Cal كامل النطاق. إعفاءات (c) 1915 الستة لبرنامج Medi-Cal هي:

- إعفاء المساعدة على المعيشة بولاية California (ALW)
- إعفاء برنامج تقرير المصير بولاية California (SDP) للإعفاءات الخاصة بالأفراد ذوي الإعاقات النمائية
- إعفاء برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية للأفراد المقيمين في California ممن يعانون من إعاقات إنمائية (HCBS-DD)
- إعفاء البدائل المجتمعية والمنزلية (HCBA)
- الإعفاء الخاص ببرنامج Medi-Cal واختصاره (MCWP)، والذي كان يُعرف سابقًا باسم إعفاء فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسب (فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز)
- برنامج الخدمات الأساسية متعددة الأغراض (MSSP)
- للحصول على مزيد من المعلومات عن إعفاءات برنامج Medi-Cal، انتقل إلى الرابط <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. أو يُرجى الاتصال على مركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 159

خدمات الدعم المنزلية (IHSS)

يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلية (IHSS) مساعدة في خدمات الرعاية الشخصية المنزلية للأشخاص المؤهلين من كبار السن والمكفوفين والمعاقين كبديل لخدمات الرعاية خارج المنزل. تتيح للمستفيدين البقاء بأمان داخل منازلهم.

للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الدعم المنزلية (IHSS) في مقاطعتك، انتقل إلى الرابط <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> أو اتصل على وكالة الخدمات المجتمعية المحلية بمقاطعتك.

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها عبر

Medi-Cal أو Anthem

بعض الأدوية لن يتم تغطيتها بواسطة برنامج Anthem وبرنامج Medi-Cal. تتضمن الخدمات التي لا تغطيها Anthem أو Medi-Cal، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- خدمات الإخصاب المختبري
- حفظ الخصوبة
- (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر دراسات العقم أو إجراءاته لتشخيص العقم أو علاجه
- الخدمات التجريبية
- التعديلات المنزلية
- تعديلات المركبة
- الجراحة التجميلية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 160

Anthem قد تغطي خدمة غير مشمولة بالتغطية، إن كانت ذات ضرورة طبية. على مقدم الخدمة الخاص بك تقديم موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إلى Anthem مع بيان أسباب الضرورة الطبية للخدمة غير المغطاة. لمعرفة المزيد، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

تتبع Anthem التغييرات وآخر التطورات في مجال الرعاية الصحية من خلال دراسة علاجات وأدوية وإجراءات وأجهزة جديدة. يُطلق على ذلك أيضًا "تقنيات جديدة." تتبع Anthem تقنيات جديدة للتأكد من تمكن الأعضاء من الوصول للرعاية الآمنة والفعالة. تراجع Anthem تقنيات جديدة لإجراءات الرعاية الطبية والصحة النفسية والأدوية والأجهزة الطبية. تأتي طلبات مراجعة تقنية جديدة من أحد الأعضاء أو الممارسين الطبيين أو المؤسسات أو المراجعين الطبيين لدى Anthem أو غيرهم من العاملين.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

يمكن للأعضاء من الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا أن يحصلوا على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. هذا يضمن حصولهم على الخدمات الوقائية، وخدمات الأسنان، وخدمات الصحة العقلية، والخدمات النمائية والتخصصية الصحيحة. يشرح هذا الفصل هذه الخدمات.

خدمات طب الأطفال (دون سن الـ 21)

يتم تغطية الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا بالرعاية اللازمة. تتضمن القائمة التالية الخدمات الضرورية طبياً لعلاج العيوب أو تحسينها وإجراء التشخيص الجسدي أو العقلي. تتضمن الخدمات المغطاة على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- زيارات رعاية الطفل وفحوصات المراهقين (زيارات مهمة يحتاج إليها الأطفال)
- التطعيمات (اللقاحات)
- تقييم الصحة السلوكية وعلاجها

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 162

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

- تقييم الصحة العقلية ومعالجتها، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي والجماعي والأسري (تغطي المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة)
- فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- الاختبارات المعملية، بما في ذلك كشف التسمم بالرصاص في الدم
- التثقيف الصحي والوقاية الصحية
- خدمات النظر
- خدمات طب الأسنان (المغطاة بموجب Medi-Cal لطب الأسنان)
- خدمات السمع (التي يغطيها برنامج رعاية الأطفال في California (CCS) للأطفال المؤهلين. لن تغطي Anthem خدمات الأطفال غير المؤهلين للحصول على CCS).

تسمى هذه الخدمات خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). يتم تغطية خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) التي أوصت بها إرشادات برايت فيوتشرز لأطباء الأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة دون أي تكلفة عليك.

لقراءة هذه الإرشادات، انتقل إلى الرابط

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الطبية المنتظمة والفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشاكل مبكرًا، وخدمات الاستشارة للكشف عن

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 163

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

الأمراض أو التعب أو الحالات الطبية قبل أن تسبب مشاكل. تساعدك الفحوصات المنتظمة أنت أو طبيب طفلك في إيجاد أي مشاكل يعاني منها طفلك. يمكن أن تشمل المشاكل المشاكل الطبية، والأسنان، والرؤية، والسمع، والصحة العقلية، وأي اضطرابات تعاطي المخدرات (الكحول أو الحبوب). تغطي Anthem الفحوصات للكشف عن المشاكل (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون ثمة حاجة لذلك، حتى لو لم يكن ذلك أثناء الفحوصات المنتظمة لك أو لطفلك.

يمكن أن تكون الرعاية الوقائية شاملة لتحسينات تحتاج إليها أنت أو طفلك. يجب أن تضمن Anthem حصول جميع الأطفال المسجلين على جميع الجرعات التي يحتاجون إليها عند زيارتهم للطبيب. تتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية دون تكلفة وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

يجب على طفلك الخضوع لفحوصات في هذه الأعمار:

- 2-4 أيام بعد الولادة
- 15 شهرًا
- شهر واحد
- 18 شهرًا
- شهران
- 24 شهرًا
- 4 أشهر
- 30 شهرًا
- 6 أشهر
- مرة واحدة في السنة من سن 3
- 9 أشهر
- إلى 20 عامًا
- 12 شهرًا

تشمل فحوصات صحة الطفل الجيدة ما يلي:

- التاريخ الكامل والفحص البدني من الرأس إلى أخمص القدمين

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

- جرعات مناسبة للفئة العمرية (تتبع ولاية California جدول أكاديمية برايت فيوتشر الأمريكية لطب الأطفال، والذي تجده على الرابط:

[https://downloads.aap.org/AAP/\(PDF/periodicity_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/(PDF/periodicity_schedule.pdf)

- الاختبارات المعملية، بما في ذلك كشف التسمم بالرصاص في الدم
 - التثقيف الصحي
 - فحص النظر والسمع
 - فحص صحة الفم
 - تقييم الصحة السلوكية
- إذا وجد الطبيب مشكلة في الصحة الجسدية أو العقلية لك أو لطفلك أثناء الفحص أو الكشف، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى الحصول على رعاية طبية. ستقوم Anthem بتغطية هذه الرعاية بدون أي تكلفة عليك، والتي تشمل:

- الطبيب والممرض الممارس والرعاية داخل المستشفى
- الجرعات اللازمة للحفاظ عليك بصحة جيدة
- العلاجات البدنية والتخاطب/اللغة والعلاجات الوظيفية
- خدمات الصحة المنزلية، التي تتضمن معدات طبية أو لوازم أو أجهزة طبية
- علاج مشاكل الرؤية، بما في ذلك النظارات الطبية
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المساعدات السمعية عندما لا تغطيها CCS
- علاج الصحة السلوكية لحالات صحية مثل اضطرابات طيف التوحد وغيرها من الإعاقات النمائية
- إدارة الحالة والتثقيف الصحي

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 165

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

- الجراحات الترميمية هي جراحات تصحح أو تصلح البنيات غير الطبيعية في الجسم الناتجة عن العيوب الخلقية، وتشوهات النمو، والصدمات والعدوى والأورام أو الأمراض لتحسين الوظيفة أو الحصول على مظهر طبيعي.

كشف التسمم بالرصاص في الدم

جميع الأطفال التابعين لـ Anthem يجب إجراء كشف التسمم بالرصاص في الدم لهم في عمر 12 و 24 شهرًا أو بين عمر 36 و 72 شهرًا إذا لم يتم اختبارهم قبل ذلك. يجب أيضًا فحص الأطفال عندما يعتقد الطبيب أن التغيير في نمط الحياة قد يعرض الطفل للخطر.

المساعدة في الحصول على رعاية صحية جيدة للأطفال والشباب

Anthem سوف تساعد الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا وعائلاتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها. يستطيع منسق الرعاية التابع لـ Anthem، أن يفعل الآتي:

- أن يخبرك عن الخدمات المتاحة
- أن يساعدك في العثور على مقدمي خدمات الرعاية داخل الشبكة أو خارج الشبكة عند الحاجة
- مساعدتك في تحديد المواعيد

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 166

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

- أن يقوم بترتيب التنقل الطبي حتى يتمكن الأطفال من الوصول إلى مواعيدهم
- أن يساعد في تنسيق الرعاية للخدمات المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات (FFS)، مثل:
 - خدمات العلاج وإعادة التأهيل للصحة النفسية واضطرابات تعاطي المخدرات
 - علاج مشاكل الأسنان، والتي تشمل تقويم الأسنان

الخدمات الأخرى التي يمكن الحصول عليها عبر برنامج الرسوم مقابل الخدمات Medi-Cal (FFS) أو برامج الأخرى

فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك عن طريق مسح اللثة بلطف بقطعة قماش كل يوم. خلال أربعة إلى ستة أشهر، سيبدأ "التسنين" عندما تبدأ أسنان الطفل بالظهور. يجب تحديد موعد لأول زيارة أسنان لطفلك بمجرد ظهور سنه الأولى، أو بحلول عيد ميلاده الأول، أيهما أقرب.

خدمات علاج الأسنان التالية ضمن برنامج Medi-Cal عبارة عن خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة مقدمة من أجل:

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 167

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

الأطفال من عمر عام إلى 4 أعوام

- الزيارة الأولى للطفل لطبيب الأسنان
- الاختبار الأول للطفل عند طبيب الأسنان
- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- حشو الأسنان
- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات الأسنان الطارئة
- *التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال من عمر 5 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- مانع التسوس الضرس
- حشو الأسنان
- قنوات الجذور
- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات الأسنان الطارئة
- *التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 168

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

الشباب من سن 13 إلى 20 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تقويم الأسنان (الدعائم)
- للأعضاء المؤهلين
- حشو الأسنان
- طرابيش الأسنان
- قنوات الجذور
- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات الأسنان الطارئة
- التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

*يجب على مقدمي خدمات الرعاية النظر في التخدير العام والتخدير عند توثيق سبب عدم ملائمة التخدير الموضعي أو موانعه، أو أن علاج الأسنان يحتاج لموافقة مسبقة أو لا يحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إليك بعض الأسباب التي تجعل من غير الممكن استخدام التخدير الموضعي، واستخدام التخدير العام أو المهدئ بدلاً منه:

- الحالة الجسدية أو السلوكية أو النمائية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم خدمات الرعاية لتقديم العلاج
- الإجراءات الترميمية أو الجراحية الأساسية
- عندما يكون المريض طفلاً غير متعاون
- عند حدوث عدوى حادة في موضع الحقنة
- عندما يعجز التخدير الموضعي في السيطرة على الألم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). (TTY Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 169

5 | الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

إذا كانت لديك أية أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، يرجى الاتصال ببرنامج الأسنان الخاص ببرنامج Medi-Cal لطب الأسنان على الرقم **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922**) أو انتقل إلى <https://smilecalifornia.org/> (711).

خدمات الإحالات التثقيفية الوقائية الإضافية

إذا كنت قلقًا من أن طفلك يواجه صعوبة في المشاركة والتعلم في المدرسة، فتحدث إلى طبيب طفلك أو المعلمين أو المسؤولين في المدرسة. إضافة إلى المزايا الطبية التي تغطيها Anthem، فهناك خدمات يجب أن توفرها المدرسة لمساعدة طفلك على التعلم وعدم التخلف عن أقرانه. تتضمن أمثلة الخدمات التي قد يتم تقديمها لمساعدة طفلك على التعلم ما يلي:

- خدمات التخاطب واللغة
- خدمات نفسية
- العلاج الطبيعي
- العلاج المهني
- التقنية المساعدة
- خدمات الأخصائيين الاجتماعيين
- (العمل الاجتماعي)
- الخدمات الاستشارية
- خدمات التمرير المدرسية
- التنقل من وإلى المدرسة

يتم توفير هذه الخدمات ودفع ثمنها من قبل إدارة التعليم في California. وبجانب عمل الأطباء والمعلمين مع طفلك، فإنه يمكنك وضع خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك بشكل أفضل.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- استخدام الشكوى (أو التظلم) عندما يكون لديك مشكلة مع Anthem أو مقدم رعاية صحية، أو إن لم تكن راضيًا عن الخدمة التي حصلت عليها من مقدم رعاية صحية.
- تقديم التماس عندما لا تتفق مع قرار Anthem بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها.

يحق لك تقديم تظلمات وطعون لدى Anthem للسماح لك بمعرفة مشكلتك. هذا لا يحرمك من أي حقوق قانونية أو علاجات. لن نمارس التمييز أو الانتقام منك بسبب تقديم شكوى إلينا أو الإبلاغ عن مشكلات. إخبارنا عن مشكلتك سيساعدنا على تحسين خدمات الرعاية لجميع الأعضاء.

قد يلزمك الاتصال على Anthem أولاً لإخبارنا بمشكلتك. اتصل بنا من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801. أخبرنا عن مشكلتك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

إذا كان التظلم أو الالتماس لم يُحل بعد مرور 30 يومًا، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بقسم California للرعاية الصحية المدارة (DMHC). ومطالبتهم بمراجعة شكاواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR). إن كانت حالتك الصحية حرجية، مثل تلك التي تتضمن تهديدًا خطيرًا لصحتك، فيمكنك الاتصال على قسم خدمات الرعاية الصحية المدارة على الفور بدون أن تحتاج لملء نموذج تظلم أو التماس أولاً إلى Anthem. يمكنك الاتصال بقسم الرعاية الصحية المدارة مجانًا على الرقم **1-888-466-2219** (TTY 1-877-688-9891). أو انتقل إلى: <https://www.dmhc.ca.gov>

يمكن لأمين النظام التابع لقسم الرعاية الصحية (DHCS) لبرنامج Medi-Cal في قسم خدمة الرعاية الصحية في ولاية California تقديم المساعدة أيضًا. حيث يمكنهم المساعدة إذا واجهتك مشكلة في الانضمام أو التغيير أو مغادرة الخطة الصحية. كما يمكنهم المساعدة إذا انتقلت وكانت تواجه مشاكل في نقل خدمات Medi-Cal للمقاطعة الجديدة التي تسكن فيها. يمكنك الاتصال بأمين المظالم من يوم الاثنين إلى الجمعة ما بين الساعة 8 صباحًا والساعة 5 مساءً على الرقم **1-888-452-8609**. المكالمات مجانية.

كما يمكنك تقديم تظلم لمكتب الأهلية التابع للمقاطعة التي تقيم فيها بخصوص أهليتك لبرنامج Medi-Cal. إن لم تكن متأكدًا من الجهة التي يمكنك تقديم تظلمك لها، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة عن التأمين الصحي الإضافي الخاص بك، يرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal من يوم الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 8 صباحًا والساعة 5 مساءً على الرقم **1-800-541-5555**.

الشكاوى

الشكاوى (أو التظلم) عندما يكون لديك مشكلة أو عندما تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Anthem أو من أحد مقدمي الرعاية. لا يوجد مهلة زمنية لتقديم شكاوى. يمكنك تقديم شكاوى إلى Anthem في أي وقت عبر الهاتف، أو بشكل كتابي أو عبر الإنترنت. ممثلك المفوض أو مقدم الرعاية الصحية يمكنه ملء نموذج الشكاوى بالنيابة عنك، بعد الحصول على الإذن منك.

■ **عبر الهاتف:** تواصل مع Anthem عن طريق الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)** من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. اذكر ID خطتك الصحية، واسمك وسبب شكواك.

■ **عبر البريد الإلكتروني:** اتصل بـ Anthem على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)** واطلب إرسال نموذج لك. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. كن حريصًا على ذكر اسمك و ID خطتك الصحية وسبب الشكاوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal** 173

أرسل النموذج إلى:

Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007

سيكون لدى عيادة طبيبك نماذج شكوى.

■ عبر الإنترنت: انتقل إلى موقع ويب Anthem من خلال الرابط
[.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم شكواك، فيمكننا مساعدتك.
يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. يُرجى الاتصال على الرقم
1-888-285-7801 (TTY 711)

سنرسل لك خطابًا في غضون 5 أيام تقويمية من تلقي شكواك، يفيد بأننا
حصلنا عليها. خلال 30 يومًا، سنرسل لك خطابًا آخر يخبرك كيف أنهينا
المشكلة. إذا اتصلت بـ Anthem بخصوص تظلم لا يتعلق بالتغطية
التأمينية للرعاية الصحية ولا بضرورة طبية أو علاج تجريبي أو
استكشافي، ولم يُحل التظلم بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى
خطابًا منا.

إذا كانت لديك مسألة طارئة لها علاقة بمخاوف صحية خطيرة، فسنبدأ في
مراجعة عاجلة (سريعة). سنقدم لك قرارًا خلال 72 ساعة. لطلب مراجعة
مستعجلة، اتصل بنا على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)**.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [.anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سوف نتخذ قرارًا بشأن كيفية تعاملنا مع شكواك، وما إذا كنا سنقوم بتسريعها. إذا قررنا أننا لن نقوم بتسريع شكواك، فسوف نعلمك أننا سنحل شكواك في غضون 30 يومًا. يمكنك الاتصال بقسم خدمات الرعاية الصحية المدارة مباشرة لأي سبب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مخاوفك مؤهلة للمراجعة العاجلة، أو إذا لم ترد Anthem عليك في غضون 72 ساعة.

الشكاوى المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية من Medi-Cal Rx لا تخضع لإجراءات تظلم Anthem وغير معرضة للمراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء تقديم شكاوى بخصوص مزايا الخدمات الصيدلانية لـ Medi-Cal Rx عبر الاتصال على **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273) واضغط 7 أو 711. أو انتقل إلى <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الشكاوى المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx قد تكون مؤهلة للمراجعة الطبية المستقلة. ورقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو **1-888-466-2219** (TTY 1-877-688-9891). يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكاوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC الإلكتروني: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

الطعون

الالتماس مختلف عن الشكاوى. الالتماس هو طلب لمراجعة قرار اتخذناه بشأن خدماتك وتغييره. إذا أرسلنا لك إشعارًا باتخاذ إجراء (NOA) يخبرك أننا سوف نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي إحدى الخدمات، وأنت لا توافق



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 175

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

على القرار، يمكنك أن تطلب منا الاستئناف. كما يمكن للمسؤول المفوض لديك أو مقدم خدمات رعاية آخر أن يوضح لنا رغبته بتقديم التماس نيابة عنك بإذن خطي منك.

يجب أن تطلب استئنافًا في غضون 60 يومًا من تاريخ NOA الذي تلقيته منا. إذا قررنا تقليل أو تعليق أو إيقاف خدمة (خدمات) تحصل عليها الآن، فإنه يمكنك الاستمرار في الحصول على تلك الخدمة (الخدمات) أثناء انتظار الحكم في الالتماس. يُعرف ذلك باسم "تعليق المعونة المدفوعة". لتلقي المعونة المدفوعة المعلقة، يجب أن تطلب منا استئنافًا في غضون 10 أيام من تاريخ NOA، أو قبل التاريخ الذي قلنا أن خدماتك ستتوقف فيه، أيهما أبعد. عندما تطلب استئنافًا في ظل هذه الظروف، فإن الخدمات سوف تستمر.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت:

■ **عبر الهاتف:** تواصل مع Anthem عن طريق الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)** من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. اذكر اسمك ورقم ID لرعايتك الصحية الخاصة بك، والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

■ **عبر البريد الإلكتروني:** اتصل بـ Anthem على الرقم **1-888-285-7801 (TTY 711)** واطلب إرسال نموذج لك. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. كن حريصًا على ذكر اسمك ورقم ID لرعايتك الصحية والخدمة التي تستأنف ضدها. أرسل النموذج إلى:

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007
Los Angeles, CA 90017

نماذج الالتماسات متوفرة في عيادة طبيبك.
■ عبر الإنترنت: تفضل بزيارة موقع Anthem. اذهب إلى
.anthem.com/ca/medi-cal

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب التماس أو مع المعونات المدفوعة
المعلقة، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. يُرجى
الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801**
(TTY 711).

سنرسل لك خطابًا في غضون 5 أيام من تلقي التماسك، يفيد بأننا حصلنا
عليه. خلال 30 يومًا، سنخبرك بقرار الاستئناف الخاص بنا، وسنرسل لك
خطاب إخطار قرار الاستئناف (NAR). إذا لم نوفر لك قرار الالتماس
الخاص بنا في غضون 30 يومًا، فيمكنك طلب جلسة استماع من إدارة
California للخدمات الاجتماعية (CDSS)، ومراجعة طبية مستقلة
(IMR) من إدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة. ولكن إذا طلبت جلسة
استماع في الولاية أولاً، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب
مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.
إذا أردت منا أنت أو طبيبك اتخاذ قرار سريع بسبب أن الوقت المستغرق
في الحكم في استئنافك سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل
للخطر، يمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة). لطلب مراجعة مستعجلة،

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **.anthem.com/ca/medi-cal**

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-888-285-7801** (TTY 711). سنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تلقي الالتماس.

ماذا تفعل لو كنت تختلف مع قرار الالتماس

إذا طلبت استئنافًا وحصلت على خطاب NAR يخبرك بأننا لم نغير قرارنا، أو إذا لم تحصل على خطاب NAR مطلقًا وقد انقضى 30 يومًا؛ فيمكنك:

- اطلب نموذج جلسة استماع من إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية (CDSS)، وسوف يراجع أحد القضاة قضيتك. ورقم الهاتف المجاني لـ CDSS هو **1-800-952-8349 (TTY 1-800-743-8525)**. يمكنك أن تطلب عقد جلسة استماع في الولاية عبر الإنترنت من خلال <https://www.cdss.ca.gov>.
- قدم نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكوى لدى قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة (DMHC) للحصول على مراجعة لقرار Anthem. أو اطلب الحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR) من قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة. إن كانت شكواك مؤهلة لإجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) بواسطة إدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة، فسيراجع طبيب خارجي، ليس جزءًا من شبكة Anthem حالتك، وسيتخذ قرارًا يتعين على Anthem الالتزام به.

ورقم الهاتف المجاني لـ DMHC هو **1-888-466-2219** (TTY 1-877-688-9891). يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC الإلكتروني: <https://www.dmhc.ca.gov>.



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

لن تضطر للدفع مقابل جلسة الاستماع أو مقابل الحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR).

لديك الحق في الحصول على جلسة استماع في الولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR). ولكن إذا طلبت جلسة استماع في الولاية أولاً، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.

يوجد في الأقسام أدناه المزيد من المعلومات عن كيفية طلب جلسة استماع ومراجعة طبية مستقلة (IMR).

لا يجري التعامل مع الشكاوى والطعون المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية لدى Medi-Cal Rx عن طريق Anthem. يمكنك تقديم شكاوى وطعون بخصوص مزايا الخدمات الصيدلانية لـ

Medi-Cal Rx عبر الاتصال على **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) واضغط **7** أو **711**. الشكاوى والطعون المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx قد تكون مؤهلة للمراجعة الطبية المستقلة.

إن لم توافق على قرار متعلق بالمزايا الصيدلانية من Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية. لا يمكنك طلب الحصول على مراجعة طبية مستقلة من قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة فيما يخص قرارات المزايا الصيدلانية ضمن برنامج Medi-Cal Rx.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من **7**



صباحًا حتى **7 مساءً** بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم **711**. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) لدى إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC)

المراجعة الطبية المستقلة، هي عندما يراجع حالتك طبيب خارجي غير مرتبط بخطتك الصحية. إذا كنت تود الحصول على IMR، فعليك أولاً تقديم استئناف لدى Anthem. إذا لم تسمع من الخطة الصحية الخاصة بك خلال 30 يومًا تقويميًا، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية الخاص بك، يمكنك طلب IMR. يجب أن تطلب مراجعة طبية مستقلة في خلال 6 أشهر من تاريخ استلام خطاب اتخاذ الإجراء الذي يخبرك بقرار الالتماس، إلا أنه لن يكون أمامك سوى 120 يومًا لطلب جلسة استماع، فإذا كنت تريد IMR وجلسة الاستماع، يرجى تقديم شكاوك في أقرب وقت ممكن. تذكر أنه في حال طلبك جلسة استماع أولاً، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.

قد تتمكن من الحصول على مراجعة طبية مستقلة مباشرة بدون تقديم التماس إلى Anthem أولاً. يكون هذا الإجراء في الحالات التي تكون فيها مخاوفك الصحية ملحة، مثل تلك التي تتضمن تهديدًا خطيرًا لصحتك.

إذا لم تتأهل شكاوك لدى DMHC للحصول على IMR، فستستمر DMHC في مراجعة شكاوك للتأكد من اتخاذ Anthem للقرار الصحيح عند استئنافك على رفض الخدمة.

إن قسم الرعاية الصحية المُدارة في California مسؤول عن تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فعليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على مركز رعاية العملاء على الرقم

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 180

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

(TTY 711) 1-888-285-7801 واستخدام إجراءات تظلمات خطتك الصحية قبل الاتصال بالقسم. إن استخدام إجراء التظلم هذا لا يمنع أي حقوق قانونية أو علاجات محتملة قد تكون متاحة لك. إذا كنت تحتاج إلى المساعدة على تقديم تظلم متعلق بحالة طوارئ، أو تظلم لم يتم حله بطريقة مرضية من قبل خطتك الصحية، أو تظلم لم تحله خطتك الصحية، أو تظلم لم يُحل لمدة تخطت 30 يومًا، يمكنك الاتصال بالإدارة للمساعدة. قد تكون مؤهلاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً لإجراء مراجعة طبية منفصلة، فستقدم عملية المراجعة الطبية المنفصلة مراجعة غير متحيزة للقرارات الطبية المتخذة من خطة طبية متعلقة بالضرورة الطبية لخدمة أو علاج مقترح، أو قرارات تغطية للعلاجات التجريبية أو الاستقصائية بطبيعتها، ونزاعات الدفع في الخدمات الطبية الطارئة أو العاجلة. كما يوجد لدى الإدارة رقم هاتف مجاني **(1-888-466-2219)** وخط هاتف ضعاف السمع (TDD) رقم **(1-877-688-9891)** لضعاف السمع وأصحاب مشاكل التخاطب. موقع القسم www.dmhc.ca.gov/ به نماذج شكوى، ونماذج طلبات IMR وتعليمات عبر الإنترنت.

جلسات الاستماع على مستوى الولاية

جلسة الاستماع على مستوى الولاية عبارة عن اجتماع مع Anthem وقضاة من إدارة California للخدمات الاجتماعية (CDSS). سيساعدك القاضي على حل مشكلاتك أو إخبارك إن كنا قد اتخذنا القرار الصحيح. لديك الحق في طلب جلسة استماع رسمية إذا كنت قد طلبت بالفعل استئنافًا

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711) Anthem. متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

معنا، وما زلت غير راضٍ عن قرارنا، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن الالتماس بعد مرور 30 يومًا.

يجب أن تطلب جلسة استماع رسمية في غضون 120 يومًا من التاريخ الوارد في خطاب NAR الخاص بنا. إذا قدمنا لك المعونة المدفوعة المعلقة أثناء الاستئناف الخاص بك، وتريد استمراره حتى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة استماع الولاية الخاصة بك، فيجب عليك طلب جلسة استماع ولاية في غضون 10 أيام من خطاب NAR الخاص بنا، أو قبل التاريخ الذي قلناه ستتوقف خدماتك، أيهما أبعد.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتأكد من استمرار المعونة المدفوعة المعلقة حتى يتم اتخاذ قرار نهائي بشأن جلسة استماع الولاية الخاصة بك، فاتصل بـ Anthem في الفترة من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا وحتى الساعة الـ 7 مساءً بتوقييت المحيط الهادئ بالاتصال على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. إذا لم تكن قادرًا على السمع أو الكلام جيدًا، يمكنك الاتصال على **711**. كما يمكن للممثل المفوض لديك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية بالنيابة عنك بإذن خطي منك. في بعض الأحيان، يمكنك طلب جلسة استماع ولاية بدون استكمال عملية الالتماس الخاصة بنا.

على سبيل المثال، يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية بدون الحاجة إلى إكمال عملية الالتماس الخاصة بنا، بدون أن يلزمك عملية تقديم الالتماس الخاصة بنا. يُعرف ذلك باسم "الإجهاد المقدّر" فيما يلي بعض الأمثلة على حالات الإجهاد المقدّر:

- لم نوفر لك خطاب NOA أو NAR بلغتك المفضلة
- أن نكون قد تسببنا بخطأ يمس واحدًا من حقوقك

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقييت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل



بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**.

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

- لم نعطك خطاب NOA
- لم نعطك خطاب NAR
- لقد ارتكبنا خطأ في خطاب NAR الخاص بنا
- لم نقرر استئنافك في غضون 30 يومًا. قررنا أن قضيتك كانت عاجلة، لكننا لم نرد على استئنافك في غضون 72 ساعة.
- يمكنك أن تطلب الحصول على جلسة استماع على مستوى الولاية بالطرق التالية:
- عبر الإنترنت: اطلب جلسة اجتماع عبر الإنترنت من خلال www.CDSS.CA.GOV
- الفاكس: قم بملء النموذج الذي يتضمن إشعار قرار التماساتك، وأرسله بالفاكس إلى قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية من خلال **1-833-281-0905**
- عبر الهاتف: اتصل على قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية على الرقم **1-800-743-8525** (**TTY 1-800-952-8349** أو **711**)
- عن طريق البريد: قم بملء النموذج المقدم بإشعار قرار الالتماسات الخاص بك وأرسله إلى:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal** 183

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في طلب جلسة استماع في الولاية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. يُرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) **1-888-285-7801**.

ستعبر عن رأيك في جلسة الاستماع. وسنعتبر عن رأينا. قد تستغرق حتى 90 يومًا ليتخذ القاضي قرارًا بشأن قضيتك. على Anthem الامتثال لقرار القاضي.

إذا كنت تريد من إدارة California للخدمات الاجتماعية اتخاذ قرار سريع، بسبب أن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع في الولاية قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر التام، ويمكنك أنت أو مقدم خدمات الرعاية الخاص بك الاتصال بإدارة California للخدمات الاجتماعية وطلب جلسة استماع عاجلة (سريعة). على CDSS اتخاذ قرار في وقت لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد أن تستلم ملف القضية بالكامل من Anthem.

الاحتيال، والتبديد، وإساءة الاستخدام

إذا كنت تشك أن مقدم رعاية أو شخص ما يحصل على خدمات برنامج Medi-Cal قد ارتكب احتيالاً أو عملية هدر أو إساءة استخدام، فمسؤوليتك هي الإبلاغ عنه عن طريق الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو تقديم شكوى عبر الإنترنت على <https://www.dhcs.ca.gov/>.

تشمل عمليات احتيال وتبديد وإساءة استخدام مقدم الرعاية ما يلي:

■ تزيف السجلات الطبية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

- وصف أدوية أكثر من اللازم طبيًا
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من اللازم طبيًا
- تقديم فواتير عن خدمات لم يتلقها العضو
- تقديم فواتير لخدمات مهنية في حين لم يؤد المختص الخدمة
- تقديم أغراض أو خدمات مجانية أو مخصص من تكلفتها للأعضاء للتأثير على اختيار العضو لمقدم الرعاية
- تغيير مقدم خدمات الرعاية الأولية للعضو دون معرفته
- إن عمليات احتيال وتبديد وإساءة استخدام شخص يحصل على مزايا تشمل، دون أن تقتصر على ما يلي:
- إقراض أو بيع أو إعطاء ID الخاصة بالخطة الصحية أو بطاقة تعريف المزايا (BIC) التابعة لبرنامج Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على العلاجات أو الأدوية نفسها من أكثر من مقدم
- الذهاب لغرفة الطوارئ في حين أن الحالة ليست بطارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف ID للخطة الصحية
- أخذ وسائل التنقل الطبية وغير الطبية للخدمات غير المتعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات التي لا تغطيها Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها
- للإبلاغ عن حالة احتيال أو هدر أو إساءة استخدام، اكتب اسم وعنوان ورقم تعريف البطاقة التعريفية للشخص الذي ارتكب عملية الاحتيال أو التبديد أو إساءة الاستخدام. قدم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشخص، كرقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم رعاية. قدم تواريخ الفعاليات وملخصًا لما حدث بالضبط.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 185

6 | الإبلاغ عن المشكلات وحلها

أرسل بلاغك من خلال:

Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
Attn: Special Investigations Unit (SIU)

الهاتف: الخط الساخن للاحتيال في Anthem SIU
1-888-231-5044 (TTY 711)



اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7

صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 186

7. الحقوق والمسؤوليات

باعتبارك عضوًا مسجلًا في برنامج Anthem، فإن لك حقوقًا وعليك مسؤوليات معينة. يفسر هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. كما يشمل الفصل إشعارات قانونية يحق لك استلامها بصفتك عضوًا في Anthem.

حقوقك

تلك هي حقوقك كعضو في Anthem:

- أن تُعامل باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- أن يتم تزويدك بمعلومات عن الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة والممارسين والموردين وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- لتلقي معلومات العضو المكتوبة والمترجمة بالكامل بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والالتماسات.
- لتقديم مقترحاتك حول سياسة حقوق أعضاء Anthem ومسؤولياتهم.
- التمكن من اختيار مقدم خدمات الرعاية الأولية من داخل شبكة Anthem.
- الوصول إلى مقدمي الرعاية التابعين للشبكة في الوقت المناسب.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

7 | الحقوق والمسؤوليات

- المشاركة في اتخاذ القرار مع مقدمي الخدمات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن المظالم، شفهيًا أو خطيًا، بشأن المنظمة أو الرعاية التي تلقيتها.
- لمعرفة السبب الطبي لقرار Anthem برفض طلب الرعاية الطبية أو تأجيله أو إنهائه أو تغييره
- تلقي تنسيق للرعاية.
- طلب التماس للقرارات لرفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا للحصول على خدمات الترجمة التحريرية والفورية المجانية للغتك
- تلقي مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدات القانونية المحلي أو في مجموعات الأخرى.
- تشكيل توجيهات مُسبقة.
- طلب جلسة استماع في حال رفض الخدمة أو الميزة وتقديمك لالتماس بالفعل لدى واستمرار سخطك على القرار، أو في حال عدم حصولك على قرار لالتماسك بعد 30 يومًا، بما في ذلك المعلومات عن الظروف التي بموجبها يمكن إجراء جلسة استماع عاجلة.
- إلغاء التسجيل (الانسحاب) من Anthem والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة حسب الطلب
- الوصول لخدمات موافقة القاصرين
- للحصول على معلومات مكتوبة عن الأعضاء بدون تكلفة بتنسيقات أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والملفات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب، ووفقًا لقسم الرعاية والمؤسسات (W&I)، رمز القسم (12)(b) 14182.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 188

- التحرر من أي شكل من أشكال ضبط النفس أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو العواقب.
- المناقشة الصادقة لمعلومات عن خيارات العلاج والبدائل المتاحة، مقدمة بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية.
- الوصول إلى نسخة من سجلاتك الطبية واستلامها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، وفقًا لما هو منصوص عليه في 45 قانون من اللوائح الفيدرالية (CFR)، القسم 164.524، و164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبًا على المعاملة التي تحصل عليها من Anthem، أو مزودي الرعاية الخاصين بك أو الولاية
- للوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، ومراكز الصحة المؤهلة بشكل فيدرالي، وعيادات الصحة الهندية وخدمات القبالة، ومراكز الصحة الريفية، وخدمات العدوى المنقولة جنسيًا وخدمات الطوارئ خارج شبكة Anthem وفقًا للقانون الفيدرالي
- لتلقي مواد مكتوبة مجانية عن الخطة بلغتك، أو شكل بديل (مثل الملفات الصوتية أو طريقة برايل، أو الطباعة كبيرة الحجم)

مسؤولياتك

- يتحمل أعضاء Anthem المسؤوليات التالية:
- اتصل ب PCP الخاص بك على الفور لجدولة التقييم الصحي الأولي (في غضون 120 يومًا من التسجيل) لك أو لطفلك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 189

7 | الحقوق والمسؤوليات

- تقديم المعلومات المطلوبة لنا ولأطبائك ولمقدمي الرعاية الآخرين لمساعدتك على الحصول على أفضل رعاية وكافة المزايا التي تكون مؤهلاً للحصول عليها.
- فهم مشكلاتك الصحية على نحو مناسب، والعمل مع طبيبك أو مقدمي الرعاية الصحية الآخرين لوضع خطة علاجية توافقون جميعاً عليها،
- اتباع خطة الرعاية التي وافقت عليها مع أطباءك أو مقدمي الرعاية الصحية الآخرين.
- اتباع نصيحة طبيبك بخصوص الاعتناء الجيد بنفسك.
- استخدام مصادر الرعاية الصحية.
- أحضر ID لـ Anthem معك عند زيارة الطبيب.
- معاملة الأطباء ومقدمي الرعاية الآخرين باحترام.
- فهم هذه الخطة الصحية.
- معرفة قواعد هذه الخطة الصحية واتباعها.
- معرفة القانون المنظم لهذه الخطة الصحية وأنواع الخدمات التي تحصل عليها.
- معرفة أنه لا يمكننا التمييز ضد بسبب سنك أو جنسك أو عرقك أو أصلك القومي أو ثقافتك أو احتياجاتك اللغوية أو توجهك الجنسي أو صحتك.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

إشعار عدم التمييز

التمييز منافع للقانون. تتبع Anthem قوانين الولاية وقوانين الحقوق المدنية الفدرالية. لا تميز Anthem بشكل غير قانوني أو تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الزوجية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسي.

تقدم Anthem:

■ المساعدات والخدمات المجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل معنا، مثل:

- مترجمون مؤهلون متخصصون في لغة الإشارة
- المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة كبيرة، صوت، تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، تنسيقات أخرى)

■ خدمات اللغة المجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، مثل:

- مترجمون فوريون مؤهلون
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إن كنت في حاجة إلى تلك الخدمات، يُرجى التواصل مع Anthem من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ عن طريق الاتصال بالرقم **1-888-285-7801**.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 191

أو إن لم يكن في إمكانك السمع أو الكلام جيدًا، فيمكنك الاتصال باستخدام TTY 711 لاستخدام خدمة مناوبات California.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Anthem فشلت في توفير هذه الخدمات أو طبقت التمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الزوجية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسي، يمكنك تقديم شكوى مع كبير مسؤول شكاوى الخطط الصحية لدى Anthem. يمكنك تقديم الشكوى كتابيًا أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: تواصل مع مركز رعاية العملاء على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، بما في ذلك العطلات بالاتصال على الرقم **(TTY 711) 1-888-285-7801**. أو إن لم يكن في إمكانك السمع أو الكلام جيدًا، فيمكنك الاتصال بالرقم **711** لاستخدام خدمة مناوبات California.

كتابيًا: املأ نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل



بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 192

■ **الحضور شخصيًا:** تفضل بزيارة مكتب طبيبك أو Anthem وأبلغهم برغبتك في تقديم تظلم.

■ **إلكترونيًا:** تفضل بزيارة موقع Anthem الإلكتروني على الرابط
**mss.anthem.com/california-medicaid/
benefits/member-materials.
html%23MemberGrievanceForms**

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في California

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في California، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

■ **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم **1-916-440-7370**. إن كانت لديك مشاكل في السمع أو النطق، فيمكنك الاتصال على 711 (خدمة ترحيل الاتصالات).

■ **كتابيًا:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

■ Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

استمارات الشكوى متاحة على https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بال U.S.

إذا كنت تعتقد أنك قد تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بال U.S.، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا كنت تعاني من صعوبة في السمع أو النطق، يرجى الاتصال على TTY 1-800-537-7697 أو 711 لاستخدام خدمة الترحيل في California.

- كتابيًا: املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

نماذج الشكوى متاحة على

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

- إلكترونيًا: تفضل بزيارة بوابة مكتب شكوى الحقوق المدنية على العنوان <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

طرق المشاركة بصفقتك عضوًا في البرنامج

ترغب Anthem في أن تسمع منك. تعقد Anthem اجتماعات في كل ربع سنة للحديث عما يعمل بشكل جيد وكيف يمكن لـ Anthem تحسين الخدمات التي تقدمها. ويُدعى الأعضاء للحضور. احضر الاجتماع!

لجنة السياسة العامة

لدى Anthem أيضًا مجموعة تسمى لجنة السياسة العامة. تجتمع المجموعة أربع مرات في السنة، وتتضمن مشاركة من طبيب داخل الشبكة، وأعضاء Anthem Medi-Cal. سيناقش الأعضاء كيفية تحسين خدمات الرعاية الصحية في المجتمع. ستقوم هذه المجموعة بـ:

- العمل مع القادة في المجتمع الطبي
- العمل مع كبار المسؤولين التنفيذيين في Anthem
- التوصية بكيفية قيام Anthem بتحسين الخدمات والتوصيل، بالإضافة إلى برامج التوعية
- مراجعة أدبيات الأعضاء للتأكد من ملاءمتها الثقافية

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 195

اللجان الاستشارية للمجتمع الإقليمي لـ L.A. Care

كونك عضوًا في Anthem يمكنك الانضمام إلى اللجنة الاستشارية للمجتمع الإقليمي لـ L.A. Care. L.A. Care لديها لديها 11 لجنة استشارية للمجتمع الإقليمي (RCAC) في مقاطعة Los Angeles (RCAC) وتتطو "rack". هذه المجموعة مكونة من أعضاء، ومقدمي الرعاية ومناصري الرعاية الصحية التابعين لبرنامج L.A. Care. هدفهم هو إيصال صوت مجتمعاتهم إلى لجان حكام L.A. Care، التي تقود برامج الرعاية الصحية لخدمة أعضائنا. يمكنك الانضمام لهذه المجموعة إذا أردت. نتحدث المجموعة عن كيفية تحسين سياسات L.A. Care وهي مسؤولة عن:

- مساعدة L.A. Care على فهم مشاكل الرعاية الصحية التي تؤثر على الأشخاص المقيمين في منطقتك.
 - العمل بمثابة عيون وآذان لـ L.A. Care في 11 منطقة RCAC في جميع أنحاء مقاطعة Los Angeles
 - تقديم معلومات صحية للناس في مجتمعك
- فإذا أردت أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-888-285-7801.

اجتماعات لجنة حكام L.A. Care

تقرر لجنة الحكام سياسات L.A. Care. يمكن لأي شخص حضور الاجتماعات. تلتقي لجنة الحكام في الخميس الأول من كل شهر الساعة

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

2:00 مساءً. ويمكنك العثور على المزيد من المعلومات عن اجتماعات لجنة الحكام وتحديثات المواعيد على موقع lacare.org.

إشعار حول ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان ينص على سياسات وإجراءات Anthem للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم إرساله إليك عند الطلب.

إن كنت تستوفي متطلبات السن والأهلية للموافقة على الخدمات الحساسة، لا يُطلب منك الحصول على تصريح من أي عضو آخر لتلقي الخدمات الحساسة أو تقديم مطالبة بها. يمكنك قراءة المزيد عن الخدمات الحساسة في قسم "الرعاية الحساسة" من هذا الدليل.

يمكنك أن تطلب من Anthem إرسال مراسلات حول الخدمات الحساسة عبر عنوان بريدي مختلف، أو بريد إلكتروني أو رقم هاتف تختاره. ويُسمى ذلك "طلب إجراء مراسلات سرية" إن طلبت إجراء مراسلات سرية، فلن تقدم Anthem معلوماتك المتعلقة بخدمات الرعاية الحساسة إلى أي شخص قبل الحصول على إذن خطي منك. إن لم تقدم عنوانًا بريديًا أو عنوان بريدي إلكتروني أو رقم هاتف محمول، فستُرسل Anthem المراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف المسجل بالملف.

ستحترم Anthem طلبك بإجراء مراسلات سرية بالشكل والتنسيق الذي طلبته. أو سنضمن وضع مراسلاتك بالشكل والتنسيق الذي طلبته. وسنرسلهم للمكان الذي اخترته. يستمر طلبك بإجراء مراسلات سرية حتى تقوم بالإلغاء أو إرسال طلب جديد لمراسلات سرية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

الاتصالات السرية الخاصة بالمعلومات الطبية

يجوز لأي عضو، بما في ذلك البالغون أو القصر الذين يمكنهم الموافقة على خدمة الرعاية الصحية دون موافقة أحد الوالدين أو الوصي القانوني، وفقاً لقانون الولاية أو القانون الفيدرالي، طلب اتصال سري، إما كتابياً أو إلكترونياً. يمكن إرسال طلب إجراء مراسلات سرية كتابياً إلى

Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. يمكن تقديم طلب إلكتروني باتباع الخطوات الواردة على موقع www.anthem.com/ca. كما يمكن للأعضاء الاتصال بنا على الرقم الموجود خلف ID الخاصة بهم.

سيطبق طلب الاتصال السري على جميع الاتصالات التي تفصح عن معلومات طبية أو اسم مقدم الخدمات وعنوانه المتعلق بالخدمات الطبية التي يتلقاها الفرد الذي يطلب الاتصال السري.

سيكون طلب الاتصال السري سارياً حتى يستلم إلغاء له من العضو الذي طلب الاتصال السري في البداية، أو يُستلم طلب اتصال سري جديد. ستتولى Anthem تنفيذ طلب الاتصال السري في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من تلقي الطلب إلكترونياً أو عبر الهاتف، أو في غضون أربعة عشر (14) يوماً تقويمياً من تاريخ تلقينا طلباً كتابياً عن طريق بريد الدرجة الأولى. سنقر أيضاً بأننا تلقينا الطلب وسنقدم تقرير بالحالة إذا اتصل العضو بنا.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 198

بيان Anthem المتعلق بالسياسات والإجراءات الخاصة بها لحماية معلوماتك الطبية يُعرف باسم ("إشعار ممارسات الخصوصية") ويمكن العثور عليه على الرابط dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf

إشعار عن القوانين

تنطبق الكثير من القوانين على دليل العضوية هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى وإن كانت القوانين غير مشمولة أو مفسرة في هذا الدليل. القواعد الأصلية التي تنطبق على هذا الدليل هي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية عن برنامج Medi-Cal. قد تنطبق قوانين فيدرالية وقوانين ولاية أخرى، أيضًا.

إخطار بخصوص Medi-Cal باعتباره الخيار الأخير للدفع والتغطية الصحية الأخرى وتعويضات عن الضرر

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية والضوابط المتعلقة بالمسؤولية القانونية على الأطراف الثالثة المقدمة لخدمات الرعاية الصحية للأعضاء. سوف تتخذ Anthem جميع التدابير المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal سيكون هو الخيار الأخير للدفع.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal 199

قد يكون لأعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويشار إليها أيضًا بالتأمين الصحي الخاص. وكشرط لأهلية Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب و/أو الاحتفاظ بأي تغطية صحية أخرى متاحة عندما لا تتحمل أي تكلفة.

تتطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات تطرأ على OHC القائمة. إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى على الفور، فقد تضطر إلى سداد رسوم إدارة خدمات الرعاية الصحية DHCS مقابل أي مزايا مدفوعة عن طريق الخطأ. قم بإرسال OHC عبر الإنترنت على <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

إن لم يكن لديك وصول لخدمات الإنترنت، يمكنك الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى إلى Anthem. أو اتصل على **1-800-541-5555** (**TTY 1-800-430-7077** أو **711**) داخل California، أو **1-916-636-1980** (خارج California).

لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية في California (DHCS) الحق ويقع على عاتقها مسؤولية تحصيل الرسوم مقابل الخدمات المغطاة في برنامج Medi-Cal، التي لا يكون فيها برنامج Medi-Cal هو خيار الدفع الأول. على سبيل المثال؛ إذا تعرضت لإصابة في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على تأمين تعويضات السيارات أو العمال الدفع بشكل أولي أو تعويض Medi-Cal.

في حالة تعرضك للإصابة، وكان طرف آخر هو من يتحمل مسؤولية إصابتك، فعليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار قسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS) خلال 30 يومًا من اتخاذ إجراء قانوني أو تقديم مطالبة. قدم الإخطار عبر الإنترنت:

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 200

■ برنامج الإصابة الشخصية على <https://dhcs.ca.gov/PI>

■ برنامج استعادة التعويضات العمالية على الرابط

<https://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة <https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو اتصل على الرقم 1-916-445-9891.

إشعارات بشأن خصم تكاليف العلاج من التركة

يجب أن يطلب برنامج Medi-Cal السداد من ممتلكات بعض الأعضاء المتوفين ضمن مزايا برنامج Medi-Cal المتاحة بعد بلوغ سن 55 عامًا فما أكثر. يشمل السداد الرسوم مقابل الخدمة (FFS) وأقساط الرعاية المدارة أو مدفوعات الفرد لخدمات الإقامة بمنشأة تمريضية، والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات المستشفى والأدوية ذات الصلة التي تم تلقيها عندما كان العضو مقيمًا في منشأة تمريضية أو كان يتلقى الخدمات المنزلية والمجتمعية. لا يمكن أن يتجاوز السداد قيمة ممتلكات العضو التي تحت الوصاية.

لمعرفة المزيد، اذهب إلى موقع استرداد العقارات الخاص بـ DHCS على <https://dhcs.ca.gov/er> أو اتصل على الرقم 1-916-650-0590.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على anthem.com/ca/medi-cal

إشعار باتخاذ إجراء

سوف ترسل لك Anthem إشعارًا باتخاذ إجراء (NOA) في أي وقت ترفض فيه Anthem أو تؤجل أو تعدل طلبًا للحصول على خدمات رعاية صحية. إذا كنت مختلفًا مع قرار Anthem، يمكنك دائمًا تقديم استئناف لـ Anthem. انتقل إلى فقرة الالتماسات أعلاه للاطلاع على معلومات مهمة بخصوص تقديم التماسك. عندما ترسل Anthem إليك إشعارًا باتخاذ إجراء فستخبرك بجميع حقوقك في حال الاعتراض على القرار الذي اتخذناه.

محتويات الإشعارات

إذا كانت Anthem تسند قرارات الرفض أو التأخير أو الإنهاء أو التغييرات كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تنوي Anthem اتخذه
- شرح واضح ومختصر لأسباب قرار Anthem
- آلية تقديم Anthem لهذا القرار، بما في ذلك القواعد التي استخدمتها Anthem خلال ذلك
- الأسباب الطبية للقرار. يجب أن تذكر Anthem بوضوح كيف أن حالة العضو لا تستوفي القواعد أو الإرشادات المطلوبة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

الترجمات

على Anthem توفير الترجمة الكاملة وتقديم معلومات مكتوبة عن الأعضاء باللغات المفضلة الشائعة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والطعون.

يجب أن يتضمن الإشعار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Anthem لرفض الخدمات في طلب خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها أو تغييرها أو تقليلها أو تعليقها أو إيقافها.

إذا كانت لغتك المفضلة غير متوفرة، فإن Anthem مطالبة بتقديم المساعدة اللفظية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تلقاها.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8. أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

الأرقام الهاتفية المهمة

- مركز رعاية العملاء لدى Anthem على الرقم
1-888-285-7801 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273**
(TTY 1-800-977-2273) واضغط 7 أو 711
- خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع:
1-800-224-0336 (TTY 711)
- إدارة خدمات الرعاية بـ Anthem: **1-888-334-0870**
- قسم الرعاية الصحية المدارة: **1-800-400-0815**
(TTY 877-688-9891)
- Medi-Cal الخاصة بطب الأسنان: **1-800-322-6384**
(TTY 800-735-2922)
- خطة خدمة الرؤية: **1-844-239-7644**
(TTY 800-428-4833)

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**
(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

- مكتب تقديم خدمات الرعاية الصحية لتنظيم الأسرة:
1-800-942-1054
- وحدة الاستفسار والاستجابة العامة التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية:
1-800-952-5253 (TTY 800-952-8349)
- إدارة الرعاية الصحية لـ Medi-Cal التابع لوزارة خدمات الرعاية الصحية:
1-888-452-8609
- Health Care Options: **1-800-430-4263**
- الخدمات الصحية الهندية: **1-916-930-3927**
- ModivCare (الانتقال): **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- خط المساعدة على الامتثال لدى Anthem **1-800-400-4889**
- L.A. Care/Blue Shield of California مراكز الموارد المجتمعية – **1-877-287-6290**
 - L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
East L.A. 1-213-438-5570
 - L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
El Monte 1-213-428-1495
 - L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Inglewood 1-310-330-3130

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Lincoln Heights 1-213-294-2840
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Long Beach 1-562-256-9810
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Lynwood 1-310-661-3000
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Metro L.A. 1-213-428-1457
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Norwalk 1-562-651-6060
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Pacoima 1-213-438-5497
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Palmdale 1-213-438-5580
- L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع
الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –
Pomona 1-909-620-1661

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

Anthem (TTY 711) متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

○ L.A. Care/Blue Shield of California مجتمع

الخطة الصحية الوعدية مركز الموارد –

Wilmington 1-213-428-1490

○ خدمات الإعاقة

■ خدمة الترحيل في California (CRS) – (TTY 711)

○ 1-888-877-5379

○ 1-800-735-2922

■ معلومات عن قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة 1-800-514-0301

(ADA) (TTY 1-800-514-0383)

■ خدمات الأطفال

○ خدمات California الخاصة بالأطفال (CCS)

1-800-288-4584

○ صحة الطفل والوقاية من الإعاقة (CHDP)

1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)

■ خدمات ولاية California

○ وزارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية

1-916-636-1980 California (DHCS)

○ مكتب Ombudsman الخاص بالرعاية الصحية المدارة لـ

Medi-Cal 1-888-452-8609

○ برنامج الأسنان التابع لـ Medi-Cal (Denti-Cal)

1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922)

○ قسم الخدمات الاجتماعية لدى (CDSS)، في California

1-800-952-5253

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

- وزارة الرعاية الصحية المُدارة
(DMHC) 1-888-466-2219
(1-888-HMO-2219)
(TTY/TDD 1-877-688-9891)
▪ Health Care Options:
 - Arabic 1-800-576-6881
 - Armenian 1-800-840-5032
 - Cambodian/Khmer 1-800-430-5005
 - Cantonese 1-800-430-6006
 - English 1-800-430-4263
 - Farsi 1-800-840-5034
 - Hmong 1-800-430-2022
 - Korean 1-800-576-6883
 - Laotian 1-800-430-4091
 - Mandarin 1-800-576-6885
 - Russian 1-800-430-7007
 - Spanish 1-800-430-3003
 - Tagalog 1-800-576-6890
 - Vietnamese 1-800-430-8008
 - TTY/TDD 1-800-430-7077
- مكتب الحقوق المدنية بال U.S. 1-866-627-7748
 - الدخل الاجتماعي التكميلي لإدارة الضمان الاجتماعي (SSI)
1-800-772-1213

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

- مقاطعة Los Angeles — وزارة الخدمات الاجتماعية العامة
(DPSS): مركز خدمة العملاء 1-866-613-3777
(TTY/TDD 1-800-660-4026)
- إدارة الخدمات الصحية في مقاطعة Los Angeles 1-213-240-8101
- إدارة الخدمات الصحة النفسية في Los Angeles 1-800-854-7771
- برنامج التغذية التكميلية الخاصة بالنساء والرضاعة الطبيعية والأطفال (WIC) 1-888-942-9675

كلمات ينبغي معرفتها

- حالة الولادة: الفترة الزمنية التي تكون فيها المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو أن النقل قد يضر بصحة وسلامة الأم أو الطفل الذي لم يولد بعد.
- حاد: حالة طبية مفاجئة وعاجلة تتطلب عناية طبية سريعة.
- الهنود الأمريكيان: الشخص الذي يستوفي تعريف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي القسم 42 CFR القسم 438.14، ويُعرف الشخص بأنه "هندي" إذا كان يستوفي أيًا مما يلي:
 - أعضاء إحدى القبائل الهندية المُعترف بها فيدراليًا،
 - يعيش في مركز حضري ويستوفي واحدًا أو أكثر مما يلي:

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

○ عضو في قبيلة أو عصابة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو العصابات أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها الآن أو التي سيتم الاعتراف بها في المستقبل من قبل الولاية التي يقيمون فيها، أو أي شخص من النسل الأول أو الثاني لأي عضو من هؤلاء، أو

○ أحد سكان الإسكيمو أو الأليوط أو غيرهم من سكان الأسكا الأصليين، أو

○ تعتبره وزارة الداخلية هنديةً لأي غرض من الأغراض، أو

○ تم اعتباره هنديةً بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الداخلية، أو

■ تعتبره وزارة الداخلية هنديةً لأي غرض من الأغراض، أو

■ تعتبره وزارة الصحة والخدمات الإنسانية هنديةً لأغراض الأهلية للحصول على خدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك، كونه هنديةً من California، أو الإسكيمو، أو الأليوط، أو غيرهم من سكان الأسكا الأصليين

الالتماس: هو طلب يقدم لـ Anthem لمراجعة قرار اتخذناه عن الخدمة المشمولة في التغطية أو تغييره.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية وتعاطي المخدرات مشمولة بتغطية هذه الخطة الصحية.

خدمات California الخاصة بالأطفال (CCS): برنامج Medi-Cal يقدم الخدمات للأطفال تحت سن 21 سنة المصابين بأمراض ومشاكل صحية معينة أو مشاكل صحية مزمنة.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 210

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدتك في فهم المشكلات الصحية الكبرى وترتيب الرعاية مع مقدمي الرعاية الخاصين بك.

ممرضة قابلة معتمدة (CNM): ممرضة مرخصة ومسجلة ومعتمدة كممرضة قابلة من لجنة التمريض المسجلة في California. يسمح للممرضة القابلة المعتمدة رعاية حالات الولادة الطبيعية.

مُقوم العظام: مقدم رعاية صحية يعالج العمود الفقري بواسطة المعالجة اليدوية.

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها تمامًا أو تزداد سوءًا بمرور الوقت أو يجب علاجها حتى لا تزداد سوءًا.

العيادة: منشأة يمكن لأعضائها اختيارها باعتبارها مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP). قد يكون إما مركز صحي مؤهل فدراليًا (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو عيادة الصحة الريفية (RHC) أو عيادة الصحة الهندية (IHCP) أو غير ذلك من منشآت الرعاية الأولية.

الخدمات المجتمعية للكبار (CBAS): العيادة الخارجية أو الخدمات المعتمدة على المنشأة لرعاية الممرضات الماهرات أو الخدمات الاجتماعية أو العلاجات أو الرعاية الشخصية أو تدريب ودعم الأسرة ومقدم الرعاية أو خدمات التغذية أو المواصلات وغيرها من الخدمات للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: هي التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم رضاه عن خدمة تغطيها Medi-Cal، أو Anthem أو خطة الصحة العقلية للمقاطعة أو مقدم خدمات رعاية تابع لبرنامج Medi-Cal. الشكوى مثلها مثل التظلم.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 211

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

استمرارية الرعاية: قدرة عضو في إحدى الخطط على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الرعاية الحالي حتى 12 شهرًا، إذا اتفق مقدم الرعاية Anthem.

قائمة الأدوية التعاقدية (CDL): قائمة الأدوية المعتمدة لـ Medi-Cal Rx والتي يمكن لمقدم الرعاية طلب ما يحتاجه من أدوية مشمولة بالتغطية عن طريقها.

تنسيق المزايا (COB): عملية تحديد برنامج التغطية التأمينية (Medi-Cal، Medicare، أو التأمين التجاري أو غير ذلك) يقدم الرعاية الأولية ومسؤوليات الدفع للأعضاء مع أكثر من نوع من التغطية التأمينية الصحية.

المشاركة في دفع نفقات العلاج (المدفوعات المشتركة): دفعة تسدها، بصفة عامة في وقت الخدمة، إضافة إلى دفع شركة التأمين.

التغطية (الخدمات المغطاة): خدمات Medi-Cal التي تكون Anthem مسؤولة عن سداد تكاليفها. الخدمات المشمولة بموجب الشروط والأحكام والقيود والاستثناءات في عقد Medi-Cal وكما هو مذكور في دليل التغطية (EOC) وأي تعديلات عليها.

DHCS: قسم خدمات الرعاية الصحية في California هذا هو مكتب الولاية المشرف على برنامج Medi-Cal.

إلغاء الاشتراك: للتوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلاً لها أو تحولت لخطة تأمين صحي جديدة. عليك التوقيع على نموذج توضح فيه رغبتك في التوقف عن استخدام هذه الخطة التأمينية أو اتصل

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 212

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية (HCO) والغ اشتراكك عبر الهاتف.

DMHC: قسم خدمات الرعاية الصحية المدارة في California. هذا هو المكتب المشرف على خطط الرعاية الصحية في الولاية.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات اللازمة طبياً والتي يطلبها الطبيب أو مقدم رعاية آخر. تقرر Anthem ما إذا كانت تشتري أو تؤجر المعدات الطبية المعمرة DME. تكلفة التأجير يجب أن لا تكون أكثر من تكلفة الشراء.

التشخيص والعلاج والفحص المبكر والدوري (EPSDT): خدمات EPSDT هي مزايا يتمتع بها أعضاء Medi-Cal تحت سن 21 للمساعدة في الحفاظ على صحتهم. يجب أن يحصل الأعضاء على الفحوصات الصحية المناسبة لأعمارهم، والفحوصات المناسبة للعثور على المشاكل الصحية وعلاج الأمراض في وقت مبكر، بالإضافة إلى أي علاج للعناية أو المساعدة في الحالات التي قد توجد في الفحوصات.

الحالة الطبية الطارئة: حالة طبية أو عقلية مع أعراض شديدة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو ألم شديد، بحيث يمكن لشخص لديه معرفة عامة وحكمة بالصحة والطب أن يجزم بشكل معقول أن عدم الحصول على رعاية طبية فورية يمكن أن:

- يضع صحتك أو صحة الجنين في خطر شديد
- التسبب في تعطل أحد وظائف الجسم
- التسبب في عدم عمل جزء من الجسم أو أحد الأعضاء بشكل صحيح

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 213

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

الرعاية الطارئة: فحص يجريه طبيب (أو أحد العاملين بتوجيه من طبيب حسب ما يسمح به القانون) لاكتشاف ما إذا كان هناك حالة طبية طارئة. الخدمات اللازمة طبيًا لجعل حالتك الصحية مستقرة في حدود إمكانات المنشأة.

النقل الطبي الطارئ: وسيلة النقل هي سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ تقلك إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية الطارئة.

العضو المسجل: شخص يكون عضوًا في الخطة الصحية ويتلقى الخدمات عبر الخطة التأمينية.

المريض ذو التاريخ الطبي السابق في ذات التخصص: مريض لديه علاقة حالية مع مقدم رعاية، وقام بزيارة مقدم الرعاية هذا خلال فترة زمنية محددة تحددها الخطة الصحية.

الخدمات المستثناة: الخدمات غير المشمولة بتغطية برنامج

California Medi-Cal

العلاج التجريبي: الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي تكون ضمن مرحلة الاختبار مع المعمل والدراسات على الحيوانات قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية لفحص سريري.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات منع الحمل أو تأخيرها.

المركز الصحي المؤهل على المستوى الفيدرالي (FQHC): مركز صحي في منطقة ليس بها الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية أو الوقائية في المركز الصحي المؤهل على المستوى الفيدرالي (FQHC).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 (TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 214

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

رسوم مقابل الخدمة **(FFS) Medi-Cal**: أحيانًا لا تغطي خطة Medi-Cal الخدمات ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها عن طريق برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات، مثل العديد من الخدمات الصيدلانية المقدمة من Medi-Cal Rx.

متابعة الرعاية: رعاية الطبيب الاعتيادية لمتابعة تقدم حالة المريض بعد دخوله للمستشفى أو أثناء فترة العلاج.

الاحتيال: فعل متعمد للخداع أو التضليل يرتكبه شخص يدرك أن الخداع قد يؤدي لمزايا غير مصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

مراكز الولادة المستقلة (FBC): المنشآت الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة المرأة الحامل التي يتم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الولاية لتوفير رعاية ما قبل وبعد الولادة أو أثناء الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المدرجة في الخطة. هذه المنشآت ليست مستشفيات.

التظلم: تعبير شفهي أو كتابي من العضو عن عدم رضاه عن Anthem، أو مقدم الرعاية أو جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة. الشكوى المقدمة إلى Anthem حول أحد مقدمي الخدمات داخل الشبكة هي مثال على التظلم.

أجهزة وخدمات التأهيل: خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك على الحفاظ على المهارات والأداء والقدرة على أداء نشاطات حياتك اليومية أو تعلمها أو تحسينها.

Health Care Options (HCO): البرنامج الذي يمكنه تسجيل أو إلغاء تسجيل عضويتك في خطة التأمين الصحي.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 215

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

مقدمو الرعاية الصحية: الأطباء والمختصين مثل الجراحين والأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون أجزاء معينة من الجسم، والذين يعملون مع Anthem أو منضمين لشبكة Anthem. على مقدمي الرعاية المنضمين لشبكة Anthem الحصول على رخصة في ممارسة العمل الطبي في ولاية كاليفورنيا وأن تزودكم بالتغطية التأمينية لخدمات Anthem.

لا تحتاج إلى قرار إحالة من PCP الخاص بك لزيارة طبيب مختص. يجب أن يحصل PCP على موافقة مسبقة من Anthem قبل الحصول على الرعاية من الطبيب المختص.

لست بحاجة لإحالة من PCP لبعض أنواع الخدمات مثل تنظيم الأسرة ورعاية الطوارئ وخدمات طب أمراض النساء والولادة أو الخدمات الحساسة.

التأمين الصحي: تغطية تأمينية تدفع مقابل مصروفاتك الطبية والجراحية من خلال سداد مصروفات المؤمن عليه من الأمراض أو الإصابة أو الدفع لمقدم الرعاية مباشرة.

الرعاية الصحية المنزلية: رعاية تمريضية ماهرة وغيرها من الخدمات المقدمة داخل المنزل.

مقدمو الرعاية الصحية المنزلية: مقدمو الرعاية الذين يقدمون لك رعاية تمريضية ماهرة وغيرها من الخدمات في المنزل.

دار رعاية الحالات الميؤوس منها: هي رعاية لتقليل التعب الجسماني والعاطفي والاجتماعي والروحاني لعضو يعاني من مرض ميؤوس منه.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal** 216

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

تتوفر الرعاية السكنية عندما تكون فترة الحياة المتوقعة للعضو 6 شهور أو أقل.

المستشفى: مكان تحصل فيه على رعاية طبية داخل المستشفى ورعاية العيادات الخارجية من قبل الأطباء والممرضات.

رعاية العيادات الخارجية بالمستشفيات: رعاية طبية أو جراحية تُمنح في المستشفى بدون أن تكون مريضاً مقيماً في المستشفى.

الإقامة في المستشفى: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

مقدم رعاية صحية هندي (IHCP): برنامج رعاية صحية تديره دائرة الصحة الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو منظمة صحية قبلية أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (UIO) حسبما تم تعريف هذه المصطلحات في الجزء 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (25 U.S.C. القسم 1603).

رعاية المرضى المقيمين بالمستشفى: عندما تضطر للبقاء طوال الليل في المستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات منشآت الرعاية المتوسطة أو المنزلية: الرعاية المقدمة في منشأة رعاية طويلة الأجل، أو المنزل الذي يوفر خدمات إقامة على مدار 24 ساعة. تتضمن أنواع منشآت الرعاية المتوسطة أو المنزلية، منشآت الرعاية المتوسطة/منشآت الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)، منشآت الرعاية المتوسطة/المنشآت الإعاقة المتعلقة بالنمو والتأهيل (ICF/DD-H)، ومنشآت الرعاية المتوسطة/المنشآت التمريرية للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-N).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

Anthem (TTY 711). متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 217

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

العلاج الخاضع للبحث: هو دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، بيد أنه لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، ولا يزال قيد التحقيق في تحقيق سريري معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA).

الرعاية طويلة المدى: رعاية في منشأة والتي تكون لفترة إقامة أطول من شهر الدخول للمستشفى بشهر واحد.

خطة الرعاية المُدارة: خطة تابعة لبرنامج Medi-Cal تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيديات ومستشفيات محددة لمتلقي الرعاية من برنامج Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Anthem هي خطة رعاية صحية مُدارة.

Medi-Cal Rx: خدمة FFS من Medi-Cal يُطلق عليها "Medi-Cal Rx"، هي خدمة تقدم المزايا والخدمات الصيدلانية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا وبعض المستلزمات الطبية إلى كل المستفيدين من Medi-Cal.

البيت الطبي: رعاية نموذجية تقدم جودة رعاية صحية أفضل، لتحسين الإدارة الشخصية من الأعضاء لرعايتهم وتقلل التكلفة التي يمكن تجنبها عبر الوقت.

لازمة طبيًا (أو ضرورة طبية): الخدمات المطلوبة طبيًا هي خدمات مهمة قائمة على أسباب طبية ومن شأنها حماية الحياة. هذه الرعاية مطلوبة لحماية المرضى من حدوث مرض خطير أو إعاقة. تقلل هذه الرعاية الألم الحاد من خلال علاج الأمراض أو التعب أو الإصابة. للأعضاء أقل من

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 218

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

سن 21 سنة، تشمل الخدمات اللازمة طبياً من Medi-Cal الرعاية المطلوبة طبياً للمساعدة وحل مشكلات حالة بدنية أو عقلية، بما في ذلك اضطرابات استخدام المواد المخدرة، على النحو الوارد في القسم 1396d(r) من العنوان 42 من قانون United States.

وسائل النقل الطبية: وسيلة نقل عندما لا يمكنك الحصول على موعد طبي مشمول بالتغطية التأمينية أو إحضار الوصفات الطبية بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو التاكسي ووصفها لك مقدم الرعاية الخاص بك. تدفع Anthem أقل تكلفة للنقل الطبي لأجل احتياجاتك الطبية عندما تحتاج لوسيلة نقل توصلك لموعدك.

Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عاماً أو أكثر، وبعض الأشخاص الأصغر سناً ذوي الإعاقة، والأشخاص الذين يعانون من مرض كلوي في نهاية المرحلة (الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب غسيل الكلى أو عملية زرع، تسمى أحياناً الداء الكلوي في مراحله الأخيرة "ESRD").

العضو: أي عضو مؤهل لخطة Medi-Cal مسجل لدى Anthem ويحق له تلقي الخدمات المشمولة بالتغطية.

مقدم خدمات الصحة العقلية: الأفراد المعتمدون الذين يقدمون خدمات رعاية عقلية وسلوكية للمرضى.

خدمات القابلة: رعاية ما قبل وبعد وأثناء الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية لحديثي الولادة، مقدمة من قبل ممرضة قابلة معتمدة (CNM) وقابلات مرخصات (LM).

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 219

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

الشبكة: مجموعة من الأطباء أو العيادات أو المستشفيات وغيرها من مقدمي الرعاية المتعاقدين مع Anthem لتقديم الرعاية.

مقدم الرعاية التابع للشبكة (أو مقدم الرعاية داخل الشبكة): الانتقال إلى "مقدم الرعاية المشارك".

الخدمات غير المشمولة بالتغطية: خدمة لا تغطيها Anthem.

النقل غير الطبي: هي وسيلة نقل تعتمد على عندما تنتقل من وإلى الموعد لتلقي الخدمات المغطاة من Medi-Cal وهي معتمدة من مقدم الخدمة الخاص بك وعند إحضار الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مقدم الرعاية غير المشارك: مقدم الخدمة الذي تتبعه ليس تابعًا لشبكة Anthem.

تغطية صحية أخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى التأمين الصحي الخاص ودافعي مقابل الخدمة خلافًا لـ Medi-Cal. قد تشمل الخدمات الخطط التكميلية الطبية وخطط رعاية الأسنان والنظر والأنشطة الصيدلانية أو الخطط التكميلية لبرنامج Medicare (الجزئين C و D).

جهاز تقويم العظام: جهاز يستخدم كدعامة أو دعامة مثبتة خارجيًا على الجسم لدعم جزء مصاب من الجسم أو جزء مصاب بشدة أو تصحيحه، وهو ضروري طبيًا للشفاء الطبي للعضو.

خدمات خارج المنطقة: الخدمات التي يتلقاها العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمة.

مقدم الرعاية غير التابع للشبكة: هو مقدم رعاية لا يكون جزءًا من شبكة Anthem.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 220

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

العيادات الخارجية: عندما لا تضطر للبقاء طوال الليل في المستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

خدمات الصحة العقلية بالعيادات الخارجية: خدمات العيادة الخارجية للأعضاء المصابين بحالات عقلية خفيفة أو متوسطة بما في ذلك:

- تقييم وعلاج الصحة العقلية الفردية أو الجماعية (العلاج النفسي)
- الفحص النفسي عندما يكون مطلوبًا سريريًا لتشخيص حالة متعلقة بالصحة

- خدمات العيادة الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارات النفسية

- معمل العيادات الخارجية والمستلزمات والمكملات

الرعاية السكنية: هي رعاية لتقليل التعب الجسدي والعاطفي والاجتماعي والروحاني لعضو يعاني من مرض خطير.

لا تتطلب الرعاية السكنية أن تبلغ فترة الحياة المتوقعة 6 شهور أو أقل.

المستشفى المشارك: مستشفى مشارك متعاقد مع Anthem لتقديم الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية. تكون الخدمات المشمولة بالتغطية التي قد تقدمها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة بمراجعة الاستخدام من Anthem وسياسات ضمان الجودة أو البنود التعاقدية لـ Anthem مع المستشفى.

مقدم الرعاية الصحية المشارك (أو طبيب مشارك): طبيب أو مستشفى أو غيرهما من العاملين في الرعاية الصحية أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك مرافق الرعاية شبه الحادة المتعاقدة مع Anthem لتقديم الخدمات المشمولة في التغطية في الوقت الذي يتلقى فيه أحد الأعضاء الرعاية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

خدمات الأطباء: الخدمات التي يقدمها شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، باستثناء الخدمات التي يقدمها الأطباء خلال دخولك للمستشفى والتي يُدفع مقابلها في فاتورة المستشفى. **الخطوة:** انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

خدمات ما بعد استقرار الحالة: الخدمات المغطاة ذات الصلة بحالة طبية طارئة مقدمة بعد استقرار حالة العضو للحفاظ على حالته المستقرة. يتم شمول خدمات الرعاية ما بعد استقرار الحالة بالتغطية وتسديد مستحقاتها. قد تتطلب المستشفيات خارج الشبكة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) **الموافقة المسبقة (التصريح المسبق):** الحالة التي يجب أن تطلب فيها أنت أو مقدم خدمات الرعاية موافقة من Anthem على خدمات معينة لضمان أن تشملها Anthem بالتغطية. الإحالة لا تمثل موافقة. الموافقة المسبقة مثلها مثل التصريح المسبق.

التغطية التأمينية للعقاقير الموصوفة طبيًا: التغطية للأدوية التي يصفها مقدم رعاية.

العقاقير الموصوفة: دواء يتطلب بشكل قانوني أمرًا من مقدم رعاية مرخص حتى يتم صرفه، غير الأدوية التي تباع بدون وصفة طبية (OTC) والتي لا تحتاج وصفة طبية.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الاعتيادية".

مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP): مقدم الرعاية المرخص الذي تتعامل معه في غالبية خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. يساعدك PCP الخاص بك في الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 222

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

يمكن أن يكون PCP الخاص بك أي مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- طبيب العائلة الممارس
- طبيب أمراض نساء والتوليد
- مقدم الرعاية الصحية الهندية (IHCP)
- مركز صحي مؤهل على المستوى الفيدرالي (FQHC)
- عيادة صحية ريفية (RHC)
- ممرضة ممارسة
- مساعد طبيب
- عيادة

موافقة مسبقة (موافقة قبلية): الحالة التي يجب أن تطلب فيها أنت أو مقدم خدمات الرعاية موافقة من Anthem على خدمات معينة لضمان أن تشملها Anthem بالتغطية. الإحالة لا تمثل موافقة. التصريح المسبق مثله مثل الموافقة المسبقة.

جهاز تقويم العظام: جهاز صناعي مرفق بالجسم لتعويض عضو مفقود من الجسم.

دليل مقدمي الرعاية: قائمة بشبكة مقدمي الرعاية لدى Anthem.
حالة طارئة متعلقة بالصحة النفسية: اضطراب عقلي يشمل أعراضًا خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

(TTY 711). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 223

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

أو عندما يتعذر عليك مباشرة توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية المستهدفة لدى السكان ككل. وتشمل هذه، على سبيل المثال، تحليل الوضع الصحي، والمراقبة الصحية، وتعزيز الصحة، وخدمات الوقاية، ومكافحة الأمراض المعدية، وحماية البيئة والصرف الصحي، والتأهب للكوارث والاستجابة لها، والصحة المهنية.

مقدم رعاية مؤهل: طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسبة لعلاج حالتك. **الجراحة الترميمية:** هي جراحات لتصحيح أو إصلاح البنيات غير الطبيعية للجسم لتحسين وظيفة أو الحصول على مظهر طبيعي على قدر الإمكان. البنيات غير الطبيعية للجسم هي تلك التي يسببها عيب خلقي أو تشوهات النمو أو الصدمة أو العدوى أو الأورام أو المرض.

الإحالة: عندما يقول PCP الخاص بك أن بإمكانك الحصول على الرعاية من مقدم رعاية مختلف. بعض خدمات الرعاية المشمولة تتطلب إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

الخدمات والأجهزة التأهيلية والتعويضية (العلاج): الخدمات والأجهزة لمساعدة الأشخاص ذوي الإصابات أو الإعاقات أو الحالات المزمنة في اكتساب أو استعادة المهارات العقلية والجسدية.

الرعاية الاعتيادية: الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية، أو زيارات متعلقة بصحة الأطفال، أو الرعاية على غرار رعاية المتابعة الاعتيادية. الهدف من الرعاية الاعتيادية هو الوقاية من المشكلات الصحية.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711). Anthem. متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

عيادة صحية ريفية (RHC): مركز صحي في منطقة ليس بها الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية أو الوقائية في إحدى العيادات الصحية الريفية.

الخدمات الحساسة: الخدمات المرتبطة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، والأمراض المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي (STI)، وفيرس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والاعتداء الجنسي والإجهاد، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية التأكيد على النوع الاجتماعي، وعنف الرفيق الحميمي.

المرض الخطير: مرض أو حالة مرضية ينبغي علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمة: المنطقة الجغرافية التي تخدمها Anthem. وهذا يشمل مقاطعة Los Angeles.

رعاية التمريض الماهرة: الخدمات المشمولة المقدمة من ممرضات مرخصات وفنيين و/أو معالجين خلال فترة الإقامة في منشأة للرعاية التمريضية الماهرة أو في منزل العضو.

منشأة الرعاية التمريضية الماهرة: مكان يقدم رعاية تمريضية، قد لا يقدمها سوى أخصائيو صحة مدربين، على مدار 24 ساعة في اليوم.

الأخصائي (أو طبيب مختص): طبيب يعالج أنواع معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يعالج جراح العظام المكسورة، ويعالج أخصائي الحساسية أنواع الحساسية. وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في أغلب الحالات سوف تحتاج إلى قرار إحالة من PCP الخاص بك لزيارة طبيب مختص.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 225

8 | أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

خدمات الصحة العقلية المتخصصة: الخدمات المقدمة للأعضاء ممن بحاجة لتلقي خدمات الصحة العقلية ذات مستوى الإعاقة الأعلى من المتوسط إلى المعتدل.

منشآت رعاية للحالات شبه الحرجة (للأطفال والبالغين): منشأة رعاية طويلة الأجل توفر رعاية شاملة للأشخاص ذوي المشاكل الصحية، ممن يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية شق القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب عن طريق الوريد، والرعاية المعقدة لتطبيب الجروح.

الأمراض المستعصية: حالة طبية يتعذر معالجتها وستتسبب على الأرجح في الوفاة في غضون عام واحد أو أقل إذا سار المرض في مجراه الطبيعي.

التعويض عن الأضرار: عندما تُقدم المزايا أو ستُقدم إلى أحد أعضاء Medi-Cal بسبب إصابة يكون طرفاً آخر مسؤولاً عنها، تسترد إدارة خدمات الرعاية الصحية DHCS القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

خدمات التقييم الثانوي (أو الكشف): تقييم صحتك على يد طبيب أو ممرضة تم تدريبهما على إجراء الفحص لغرض تحديد الحاجة الملحة للرعاية الخاصة بك.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب رعاية طبية. يمكنك الحصول على رعاية عاجلة من مقدم لخدمات الرعاية من خارج الشبكة إذا كان مقدمو خدمات الرعاية التابعون للشبكة غير متاحين مؤقتاً أو لا يمكن الوصول إليهم.

اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627**

711 TTY). Anthem متاحة من الإثنين إلى الجمعة، من 7



صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل

بخط الترحيل الخاص بولاية California على الرقم 711. تفضل

بزيارتنا عبر الإنترنت على **anthem.com/ca/medi-cal**. 226