

Anthem. 



會員手冊

關於您的福利，您需要瞭解什麼

Anthem Blue Cross 綜合承保證書 (EOC)
和披露表格

2024

Los Angeles 縣

其他語言和格式

其他語言

您可以免費獲得本會員手冊和以其他語言製作的計劃材料。Anthem Blue Cross 可提供來自合格筆譯員的書面翻譯。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。此為免費電話。閱讀此會員手冊，以瞭解有關健康護理語言協助服務的更多資訊，例如口譯和翻譯服務。

其他格式

您可以免費獲取其他格式的資訊，例如盲文、20 磅大字版、音訊和可使用的電子格式。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。此為免費電話。

口譯員服務

Anthem Blue Cross 24 小時免費為您提供符合資格口譯員的口頭翻譯服務。您不必讓家庭成員或朋友充當口譯員。我們不鼓勵讓未成年人充當口譯員，除非是緊急情況。您可以免費獲得口譯員、語言和文化服務。每週 7 天，每天 24 小時全天候可提供幫助。如需語言協助或獲取本手冊的其他語言版本，請致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。此為免費電話。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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 بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-285-7801 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

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

យួសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ៖ បើសិនអ្នកត្រូវការ ជំនួយ ជាភាសាបស្ចឹម ឬសូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-285-7801 (TTY 711)**។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-285-7801 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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 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। दिव्यांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी 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 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



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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 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.

ແຫກໄລພາສາລາວ (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 taux meih qiemx 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 hluc 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.



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

แท็กไธภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-285-7801 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ 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 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 **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

歡迎加入 Anthem !

感謝您加入 Anthem Blue Cross。Anthem Blue Cross 是適用於擁有 Medi-Cal 之人的健康計劃。您可以將我們稱之為「Anthem」。Anthem 透過 L.A. Care 提供。L.A. Care 與 California 州合作，幫助您獲得所需的健康護理。L.A. Care 是一個地方公共實體。事實上，我們是全國最大的公共經營健康計劃。L.A. Care 為居住在 Los Angeles 縣（稱為「服務區域」）的人提供服務。L.A. Care 還與三 (3) 個健康計劃合作夥伴（L.A. Care 也被認為是「健康計劃合作夥伴」）合作，為我們的會員提供健康護理服務。當 Medi-Cal 會員加入 L.A. Care 時，只要計劃選擇可用，會員即可選擇透過以下任何健康計劃合作夥伴獲得服務。

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise 健康計劃
- L.A. Care

會員手冊

本會員手冊有助於您瞭解您的 Anthem 計劃承保範圍。請仔細並完整閱讀本手冊。它將幫助您理解您的福利，您可以獲得的服務以及如何獲得所需的護理。它還將解釋您身為 Anthem 會員的權利與責任。如果您有特殊的健康護理需求，請務必閱讀適用於您的所有章節。

本會員手冊也被稱為「綜合承保證書 (EOC) 和披露表格」。本會員手冊是 Anthem 的規則和政策摘要，並且基於 Anthem 與醫療保健服務部 (DHCS) 之間的合約。如果您想瞭解更多資訊，請致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

在本會員手冊中，Anthem 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。本會員手冊中有些大寫單詞有特殊含義。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如需索取 Anthem 與 DHCS 之間合約的副本，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您可以免費索取另一份《會員手冊》。您亦可以造訪 Anthem 網站 **anthem.com/ca/medi-cal** 找到會員手冊。您還可以免費索取一份 Anthem 非限閱臨床和行政政策和程序副本。它們也可在 Anthem 網站上查找。

聯絡我們

Anthem 隨時為您提供協助。如果您有疑問，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 的工作時間為太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點。此為免費電話。

您亦可隨時線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

謝謝。

Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 93031-9054



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

目錄

其他語言和格式	2
其他語言	2
其他格式	2
口譯員服務	2
歡迎加入 Anthem !	8
會員手冊	8
聯絡我們	9
目錄	10
1. 會員基本須知	13
如何取得幫助	13
誰可以成為會員	14
身份識別 (ID) 卡	15
2. 關於您的健康計劃	16
健康計劃概述	16
您的計劃如何運作	17
更改健康計劃	18
搬到新縣或離開 California 的學生	18
護理的延續性	20
費用	22
3. 如何獲得護理	26
獲得健康護理服務	26
初級保健提供者 (PCP)	27



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

提供者網絡.....	30
約診	39
前往您的約診	40
取消和重新安排	40
付款	40
轉診	42
預先核准 (事先授權)	43
第二種意見.....	45
敏感護理	45
緊急護理	48
急診護理	49
每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine).....	51
預立醫療指示	51
器官和組織捐贈	52
4. 福利和服務.....	53
您的健康計劃提供哪些承保.....	53
Anthem 承保的 Medi-Cal 福利	56
其他 Anthem 承保的福利和計劃	76
其他 Medi-Cal 計劃和服務	86
無法透過 Anthem 或 Medi-Cal 獲得的服務	91
新技術和現有技術評估	92
5. 兒童和青少年健康護理	93
兒科服務 (21 歲以下兒童)	93
健康兒童健康檢查和預防性護理	94
血鉛中毒篩查	95
幫助獲取兒童和青少年健康護理服務	95
您可以透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務	96



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

6. 報告和解決問題.....	99
投訴	100
上訴	101
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？	103
向管理式健康護理部 (DMHC) 提交投訴和申請獨立醫療審查 (IMR).....	104
州聽證會	105
欺詐、浪費和濫用	106
7. 權利與責任	108
您的權利	108
您的責任	109
不歧視聲明.....	110
會員參與方式	112
隱私權聲明通知	113
法律通知	114
關於 Medi-Cal 為最末順位支付者、其他健康承保範圍以及侵權賠償 的通知.....	115
關於遺產追討的通知	115
行動通知	116
8. 重要號碼和需要知曉的字彙	117
重要電話號碼	117
需要知曉的字彙	119



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

1. 會員基本須知

如何取得幫助

Anthem 希望您對您的健康護理感到滿意。如果您對您的健康護理有疑問或疑慮，請向 Anthem 提出反饋！

客戶服務中心

Anthem 客戶服務中心可隨時為您提供幫助。Anthem 可以：

- 解答有關您的健康計劃和 Anthem 承保服務的疑問
- 幫助您選擇或更換初級保健提供者 (PCP)
- 告訴您在哪裡可以獲得所需的護理
- 如果您不會說英文，則可幫助您獲得口譯員服務
- 幫助您獲得其他語言和格式的資訊
- 幫助及時進行約診
- 更換您的 ID 卡
- 就您無法解決的問題提供解答
- 協助安排運輸

如果您需要幫助，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 的工作時間為太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點。此為免費電話。Anthem 必須確保您的致電等待時間少於 10 分鐘。

您亦可隨時瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** 線上造訪客戶服務中心。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

誰可以成為會員

每個州都有 Medicaid 計劃。在 California，Medicaid 被稱為 **Medi-Cal**。

您符合 Anthem 資格，因為您符合 Medi-Cal 資格並居住在 Los Angeles 縣。如果您對您的 Medi-Cal 承保範圍有任何疑問或有關於何時需要續約 Medi-Cal 的疑問，請致電 Los Angeles 縣公共社會服務局 (DPSS) 電話 **1-866-613-3777**。您可以造訪 www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 向當地的縣衛生及公共服務辦公室詢問有關符合資格取得過渡 Medi-Cal 的問題。您還可能透過社會保障符合資格獲得 Medi-Cal，因為您正在接受 SSI 或 SSP。

有關註冊問題，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**)。或造訪 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

如有社會保障相關問題，請致電社會保障局電話 **1-800-772-1213**。或造訪 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡 Medi-Cal

過渡 Medi-Cal 亦被稱為「工作人員 Medi-Cal」。如果您的 Medi-Cal 因以下原因而停止，則您可能能夠獲得過渡 Medi-Cal：

- 您開始賺取更多的錢，或
- 您的家庭開始收到更多的子女撫養費或配偶贍養費

您可以造訪以下網址向當地的縣衛生及公共服務辦公室詢問有關符合資格取得過渡 Medi-Cal 的問題：

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

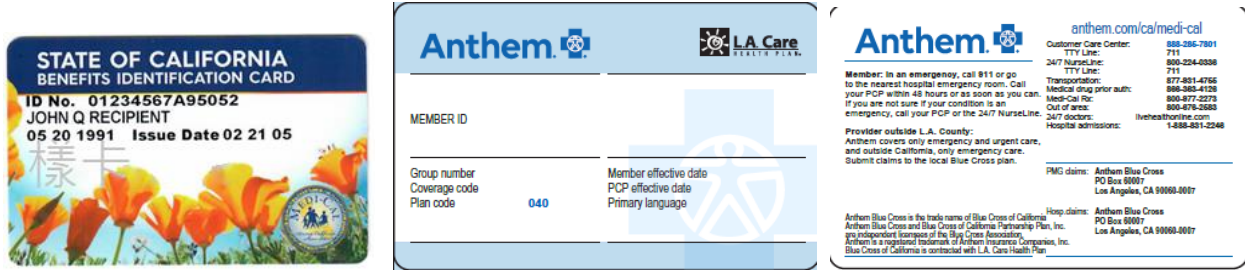
或致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**)。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801** (TTY **711**)。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

身份識別 (ID) 卡

作為 Anthem 的會員，您將得到一張 Anthem ID 卡。在獲得健康護理服務或處方時，您必須出示 Anthem ID 卡和 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。您的 BIC 卡是由 California 州寄送給您的 Medi-Cal 福利卡。請應該始終隨身攜帶您的所有健康卡。您的 BIC 和 Anthem 身份識別 (ID) 卡看起來如下所示：



如果您在註冊日期後幾週內未收到 Anthem ID 卡，或者您的 ID 卡損壞、丟失或被盜，請立即致電客戶服務中心。Anthem 將免費為您寄送一張新卡。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

2. 關於您的健康計劃

健康計劃概述

Anthem 是適用於在以下縣擁有 Medi-Cal 之人的健康計劃：Los Angeles 縣。Anthem 與 California 州合作，幫助您獲得所需的健康護理。

您可以諮詢 Anthem 客戶服務中心代表以瞭解有關健康計劃以及如何使計劃滿足您的需求的更多資訊。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

承保範圍何時開始及結束

當您註冊 Anthem 時，我們將在您註冊之日起兩週內向您寄送 L.A. Care 身份識別 (ID) 卡。在獲得健康護理服務或處方時，您必須出示 Anthem ID 卡和 Medi-Cal BIC。

您的 Medi-Cal 承保範圍將需要每年續約。如果您當地的縣辦公室無法使用電子方式續約您的 Medi-Cal 承保範圍，縣將為您寄送一份預先填充 Medi-Cal 續約表格。填寫此表格並將其返回至當地的縣公共服務機構。您可以透過親自、電話、郵件、線上或您所在縣提供的其他電子方式返回您的資訊。

您承保範圍的生效日期是完成健康計劃註冊後的第一個月的第 1 天。查看您的 Health Care Options 信函，瞭解您的承保範圍生效日期。

您可以隨時終止 Anthem 承保範圍並選擇其他健康計劃。若要在選擇新計劃時獲取幫助，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)**。或造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您亦可以要求終止 Medi-Cal。

Anthem 是一個適用於 Los Angeles 縣 Medi-Cal 會員的健康計劃。請造訪 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 查找您當地的辦公室。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

如果以下任何一項屬實，Anthem 資格可能會終止：

- 您遷出 Los Angeles 縣
- 您不再享有 Medi-Cal
- 您符合資格參加要求您註冊按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的豁免計劃
- 您被監禁或被判入獄

如果您失去了 Anthem Medi-Cal 承保範圍，您可能仍符合資格參加 FFS Medi-Cal 保險。

如果您不確定是否享受 Anthem 承保，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

針對管理式護理中美國印第安人的特殊考慮

美國印第安人有權不註冊 Medi-Cal 管理式護理計劃。或者，他們可以隨時因任何原因而退出其 Medi-Cal 管理式護理計劃並返回 FFS Medi-Cal。

如果您是美國印第安人，則您有權在印第安人健康護理提供者 (IHCP) 處獲得健康護理服務。在從這些地點獲得健康護理服務的同時，您也可以繼續留在 Anthem 或退保（取消保險）。要瞭解更多關於註冊和退保的資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

Anthem 需為您提供護理協調，包括網絡外案例管理。如果您申請獲得一名 IHCP 的服務，但沒有網絡內 IHCP 可用，Anthem 必須幫助您尋找一名網絡外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「提供者網絡」。

您的計劃如何運作

Anthem 是與 DHCS 簽約的管理式護理健康計劃。Anthem 與 Anthem 服務區域內的醫生、醫院和其他健康護理提供者合作，為我們的會員提供健康護理。身為 Anthem 會員，您可能符合資格獲得透過 FFS Medi-Cal 提供的一些服務。這些服務包括門診處方、非處方藥和透過 Medi-Cal Rx 提供的一些醫療用品。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

客戶服務中心將告知您 Anthem 的運作方式、如何獲得所需護理、如何在營業時間內安排提供者約診、如何申請免費口譯和筆譯服務或其他格式的書面資訊以及如何確定您是否符合資格獲得運輸服務。

要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您亦可造訪 **anthem.com/ca/medi-cal** 線上瀏覽客戶服務中心資訊。

更改健康計劃

您可以隨時離開 Anthem 並加入您居住縣的另一個健康計劃。若要選擇新計劃，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)**。您可以在週一至週五上午 8 點至下午 6 點之間致電。或造訪 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或以上的時間處理您退出 Anthem 並在您的所在縣註冊另一個計劃的申請。要瞭解您的申請狀態，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)**。

如果您希望儘早退出 Anthem，您可以致電 Health Care Options 申請加急（快速）退保。可以申請加急退保的會員包括但不限於接受寄養或收養援助計劃服務的兒童、有特殊健康護理需求的會員，以及已註冊 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。您可以透過聯絡您當地的縣衛生及公共服務辦公室要求退出 Anthem。在以下網址尋找您當地的辦公室：

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

或致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)**。

搬到新縣或離開 California 的學生

您可以在美國的任何地方（包括美國領土）獲得急診護理和緊急護理。常規護理和預防性護理只在您居住的縣獲承保。如果您是搬到 California 的一個新縣接受高等教育（包括大學）的學生，Anthem 將承保在您所在的新縣發生的急診室和緊急護理服務。您也可以在新縣接受常規或預防性護理，但必須通知您的 MCP。在下方閱讀更多內容。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您註冊了 Medi-Cal 並且為在您的 California 居住縣以外的另一個縣上學的學生，則您無需在該縣申請 Medi-Cal。

如果您是暫時離開家到 California 的另一個縣上學的學生，則您有兩種選擇。您可以：

- 致電 **1-866-613-3777** 或造訪 <http://dpss.lacounty.gov> 告訴 Los Angeles 縣公共社會服務局資格工作人員您將暫時搬離以到一所學校接受高等教育，並把您在新縣的地址告訴他們。縣將使用您的新地址和縣代碼來更新案例記錄。如果您想在一個新縣生活時繼續接受常規或預防性護理，則您必須這樣做。如果 Anthem 不在您將上大學的縣提供服務，您可能需要更改健康計劃。如有疑問並想防止延遲加入新健康計劃，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)**。

或

- 如果 Anthem 不在您上大學的新縣提供服務，並且您沒有將您的健康計劃更改為服務於該縣的計劃，您將只能在新縣獲得適用於某些疾病的急診室和緊急護理服務。若想要瞭解更多資訊，請閱讀第 3 章「如何獲得護理」。對於常規或預防性健康護理，您將需要使用戶主居住縣的 Anthem 提供者網絡。

如果您要暫時離開 California 去另一個州上學，並且您想保留您的 Medi-Cal 承保範圍，請聯絡 Los Angeles 縣公共社會服務局資格工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal 就會承保另一個州的急診服務和緊急護理。如果服務獲得 Anthem 批准並且醫生和醫院符合 Medi-Cal 規則，Medi-Cal 還將承保在加拿大和墨西哥住院所需的急診護理。

當您不在 California 州時，不承保常規和預防性護理服務，包括處方藥。您將不符合資格參加 Medi-Cal。Anthem 將不會為您支付健康護理費用。如果您想在另一個州參加 Medicaid，則您需要在該州進行申請。Medi-Cal 不承保美國以外的急診、緊急或任何其他健康護理服務，如第 3 章所述，加拿大和墨西哥除外。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

護理的延續性

針對網絡外提供者的護理的延續性

作為 Anthem 會員，您將獲得 Anthem 網絡內提供者的健康護理。想知道健康護理提供者是否在 Anthem 的網絡內，請造訪 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 線上閱讀您的提供者目錄。提供者目錄上沒有列出的提供者可能不在 Anthem 網絡中。

在某些情況下，您也許能夠在 Anthem 網絡外的提供者處獲得護理。如果您被要求更改健康計劃或從 FFS 切換到管理式護理計劃，或者您的提供者以前在網絡中但現在不在，您也許能夠保留您的提供者，即使他們不在 Anthem 網絡中。這稱為護理的延續性。

如果您需要從網絡外提供者處獲得護理，請致電 Anthem 申請護理的延續性。如果以下所有情況都屬實，則您也許能夠獲得最多 12 個月或更長時間的護理的延續性：

- 在註冊 Anthem 之前，您與網絡外提供者有持續的關係
- 在您註冊 Anthem 之前的 12 個月內，您至少在網絡外提供者處進行過一次非緊急就診
- 網絡外提供者願意與 Anthem 合作並同意 Anthem 的合約要求和服務付款
- 網絡外提供者符合 Anthem 的專業標準
- 網絡外提供者註冊並參加 Medi-Cal 計劃

要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您的提供者在 12 個月結束之前未加入 Anthem 網絡、不同意 Anthem 付款率或不滿足護理品質要求，您將需要更改為 Anthem 網絡中的提供者。想要討論您的選擇，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

Anthem 不需要就某些輔助（支援）服務（如放射學、實驗室、透析中心或運輸）為網絡外提供者提供護理的延續性。您將透過 Anthem 網絡內的提供者獲得這些服務。

要瞭解更多關於護理的延續性和您是否符合資格的資訊，請致電客戶服務中心。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

完成網絡外提供者提供的承保服務

作為 Anthem 會員，您將獲得 Anthem 網絡內提供者的承保服務。如果您在註冊 Anthem 時或在您的提供者離開 Anthem 的網絡時正在接受某些健康狀況的治療，您可能仍然能夠從網絡外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要用於以下健康狀況的承保服務，您可能能夠在特定期間內繼續接受網絡外提供者的護理：

健康狀況	時間段
急性疾病（需要快速關注的醫療問題）	只要急性疾病持續
嚴重的慢性身體和行為狀況（您長期存在的嚴重健康護理問題）	完成治療過程並安全轉移到 Anthem 網絡中的新醫生處所需的時間
妊娠和產後（生育後）護理	妊娠期間和妊娠結束後最多 12 個月
產婦精神健康服務	診斷後或妊娠結束後最多 12 個月（以較晚者為準）
出生到 36 個月大的新生兒護理	從承保開始日期或提供者與 Anthem 的合約結束之日起最多 12 個月
絕症（威脅生命的醫療問題）	只要疾病持續。從您註冊 Anthem 之日起或提供者停止與 Anthem 合作之日起，您仍可獲得超過 12 個月的服務。
由網絡外提供者進行的手術或其他醫療程序，只要是在承保範圍內、具醫療必要性且經 Anthem 授權作為記錄的治療過程的一部分，並且由提供者推薦和記錄	手術或其他醫療程序必須發生在提供者合約終止之日起 180 天內或您註冊 Anthem 的生效日期起 180 天內

對於其他可能符合資格的疾病，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果網絡外提供者不願意繼續提供服務或不同意 Anthem 的合約要求、付款、或其他提供護理的條款，那麼您將無法從該提供者處獲得持續護理。您可能可以繼續從 Anthem 網絡中的不同提供者處獲得服務。

想要尋求幫助來選擇簽約提供者以繼續為您提供護理，或者如果您對從不再屬於 Anthem 網絡的提供者處獲得承保服務方面有疑問或問題，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

Anthem 無需為 Medi-Cal 不承保的服務或 Medi-Cal 與 DHCS 簽訂的合約不包括的服務提供護理的延續性。要瞭解更多關於護理的延續性、資格條件和可用服務的資訊，請致電客戶服務中心。

費用

會員費用

Anthem 服務符合 Medi-Cal 資格的人員。在多數情況下，Anthem 會員無需支付承保服務費用、保費或自付額。

如果您是美國印第安人，您不必支付註冊費、保費、自付額、共付額、費用分攤或其他類似費用。MCP 不得向直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲得物品或服務的任何美國印第安人會員收取費用，也不得減少應向 IHCP 支付的任何註冊費、保費、自付額、共付額、費用分攤或類似費用。

如果您在 Santa Clara、San Francisco 和 San Mateo 縣註冊 California 兒童健康保險計劃 (CCHIP) 或為家人註冊 Medi-Cal，則您可能需要支付每月保費和共付額。

除了急診護理、緊急護理或敏感護理外，您必須先獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），然後才能在 Anthem 網絡之外的提供者處就診。如果您沒有獲得預先核准（事先授權），而去網絡外的提供者處尋求非急診護理、緊急護理或敏感護理，您可能需要支付您從該等提供者處獲取的該等護理的費用。如需承保服務清單，請閱讀本手冊第 4 章「福利與服務」。您亦可造訪 Anthem 網站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 找到提供者目錄。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

針對有長期護理和分擔費用的會員

您可能需要每月為您的長期護理服務支付分擔費用。您的分擔費用金額視您的收入和資源而定。每個月，您將支付自己的健康護理帳單，包括但不限於長期支援服務 (LTSS) 帳單，直到您支付的金額等於您的分擔費用。此後，Anthem 將承保您在該月的長期護理。在您支付的金額達到當月長期護理的分擔費用額之前，Anthem 將不會承保您的服務。

提供者如何獲得付款

Anthem 透過以下方式向提供者付款：

- 論人計費付款
 - Anthem 每個月就各個 Anthem 會員向某些提供者支付一筆設定金額。這稱為論人計費付款。Anthem 和提供者將共同決定付款金額。
- FFS 付款
 - 有些提供者會為 Anthem 會員提供護理，然後向 Anthem 寄送有關其提供之服務的帳單。這被稱為 FFS 付款。Anthem 和提供者將共同決定每項服務費用。

要瞭解更多有關 Anthem 如何向提供者付款的資訊，請致電客戶服務中心電話

1-888-285-7801 (TTY 711)。

- 提供者獎勵計劃：
 - Anthem 有提供者獎勵計劃，旨在改善您從 Anthem 提供者處獲得的護理和體驗。這些計劃幫助改善：
 - 護理品質
 - 提供的服務
 - 會員滿意度

要瞭解關於這些計劃的更多資訊，請致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)。**



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

如您收到健康護理提供者的帳單

承保服務是 Anthem 需要支付的健康護理服務。如果您收到承保服務的支援服務費用、共付額或登記費帳單，請勿支付該帳單。請立即致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您從藥房收到處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務電話 **1-800-977-2273**，該電話每週 7 天、每天 24 小時提供服務。TTY 用戶可以在週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 **711**。您也可以造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求 Anthem 補償您的費用

如果您支付了您已獲得服務的費用，如果您滿足以下**所有**條件，則您可能符合償付資格（還錢給您）：

- 您獲得的服務是 Anthem 負責支付的承保服務。對於非 Anthem 承保服務，Anthem 不會為您償付。
- 在您成為符合資格的 Anthem 會員後獲得了承保服務。
- 您要求在收到承保服務之日起一年內獲得補償。
- 您出示您支付了承保服務費用的證明，例如提供者提供的詳細收據。
- 您從 Anthem 網絡中的 Medi-Cal 註冊提供者處獲得了承保服務。如果您接受了急診護理、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許網絡外提供者在未經預先核准（事先授權）的情況下提供的其他服務，則您無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要預先核准（事先授權），您需要提供提供者出示的證明，證明承保服務有醫療需求。

Anthem 將在一封稱為行動通知 (NOA) 的信函中告訴您其是否會為您償付。如果您滿足上述所有條件，Medi-Cal 註冊提供者應向您全額補償您支付的金額。如果提供者拒絕給您補償，Anthem 將全額補償您支付的金額。我們必須在收到理賠後 45 個工作日內向您償付。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

如果提供者已參保 **Medi-Cal** 但不在 **Anthem** 網絡中並且拒絕給您補償，**Anthem** 將給您補償，但最多只能支付 **FFS Medi-Cal** 支付的金額。**Anthem** 將全額補償您用於急診服務、計劃生育服務或 **Medi-Cal** 允許網絡外提供者在未經預先核准（事先授權）的情況下提供的其他服務的自掏腰包金額。如果您不符合上述一種條件，**Anthem** 將不會給您補償。

如果出現以下情況，**Anthem** 將不會給您補償：

- 您要求並接受了 **Medi-Cal** 不承保的服務，例如美容服務
- 該服務不是 **Anthem** 承保服務
- 您有未滿足的 **Medi-Cal** 分擔費用
- 您去看了一位不接受 **Medi-Cal** 的醫生，並簽署了一份表格，上面寫著您無論如何都想就診，並且您將自己支付服務費用
- 針對由您的 **Medicare D** 部分計劃承保的處方，您有 **Medicare D** 部分共付額



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

3. 如何獲得護理

獲得健康護理服務

請詳閱以下資訊以瞭解您可以向誰或向哪個團體或提供者取得健康護理。

您可於註冊 Anthem 的生效日期開始獲得健康護理服務。請始終隨身攜帶您的 Anthem 身份識別 (ID) 卡、Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 以及任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 或 Anthem ID 卡。

僅有 Medi-Cal 承保範圍的新會員必須選擇一位 Anthem 網絡內的初級保健提供者 (PCP)。擁有 Medi-Cal 和其他綜合性健康承保範圍的新會員不必選擇 PCP。

Anthem 網絡由一群醫生、醫院和其他與 Anthem 合作的提供者組成。您必須在成為 Anthem 會員後的 30 天內選擇一位 PCP。如果您未選擇 PCP，Anthem 將為您選擇。

只要 PCP 可用，您可以為參保 Anthem 的所有家庭成員選擇一位相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您想繼續在某位醫生處就診，或者想要尋找新的 PCP，您可以查看提供者目錄，獲取 Anthem 網絡中所有 PCP 和其他提供者的列表。提供者目錄還提供幫助您選擇 PCP 的其他資訊。如需提供者目錄，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您亦可造訪 Anthem 網站 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** 找到提供者目錄。

如果您無法從 Anthem 網絡內的參與提供者處獲得所需的護理，則您 Anthem 網絡內的 PCP 或專科醫生必須徵求 Anthem 的批准才能將您轉至網絡外提供者。這稱為轉診。您不需要轉診即可前往網絡外提供者處獲取本章後面部分中標題為「敏感護理」部分所述的敏感護理服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

請閱讀本章的其餘部分，以瞭解有關 PCP、提供者目錄和提供者網絡的更多資訊。

Medi-Cal Rx 計劃管理門診處方藥承保。要瞭解更多資訊，請閱讀第 4 章的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

初級保健提供者 (PCP)

您的初級保健提供者 (PCP) 是為您提供大部分健康護理的持證提供者。您的 PCP 還幫助您獲得所需的其他護理類型。您必須在註冊 Anthem 後的前 30 天內選擇一位 PCP。

根據您的年齡和性別，您可以選擇全科醫生、婦產科/婦科醫生、家庭醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。

護士執業者 (NP)、醫生助理 (PA) 或認證助產護士也可以充當您的 PCP。如果您選擇 NP、PA 或認證助產護士作為您的 PCP，則您可能會被分配一名醫生來監督對您的護理。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您還有其他的綜合性健康護理保險，則您不必選擇 PCP。

您可以選擇一個印第安人健康護理提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 充當您的 PCP。只要 PCP 可用，根據提供者的類型，您可能可以為您和您身為 Anthem 會員的其他家庭成員選擇同一位 PCP。

備註：美國印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使 IHCP 不在 Anthem 網絡中。

如果您在參保後 30 天內未選擇出 PCP，Anthem 將為您分配 PCP。如果您獲分配一名 PCP 並想要變更，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。變更將在下個月的第一天生效。

您的 PCP 將：

- 瞭解您的健康史和需求
- 保留您的健康記錄
- 為您提供所需的預防和常規健康護理
- 如果您有需要，為您轉診專科醫生
- 如果您有需要，為您安排醫院護理



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

您可以瀏覽提供者目錄，以尋找 Anthem 網絡內的 PCP。提供者目錄包含與 Anthem 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 清單。

您可以造訪 anthem.com/ca/medi-cal 線上瀏覽 Anthem 提供者目錄。或者您可以致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 申請為您郵寄提供者目錄。您亦可以致電瞭解您想要選擇的 PCP 是否接收新患者。

選擇醫生和其他提供者

您最瞭解您自己的健康護理需求，因此，如果是您來選擇 PCP 的話，那將是最好的。

您最好一直與一位 PCP 合作，這樣其可以瞭解您的健康護理需求。如果您想，您也可以隨時變更為新的 PCP。您必須選擇在 Anthem 提供者網絡內且接受新患者的 PCP。

在您做出變更後，您新選擇的醫生將從下個月的第一天開始成為您的 PCP。

要更改您的 PCP，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。工作時間為太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點，或造訪 anthem.com/ca/medi-cal。

如果 PCP 不接收新患者、已退出 Anthem 網絡、不為您的年齡段的患者提供護理，或者如果 PCP 存在等待解決的品質問題，Anthem 可能會更換您的 PCP。如果您與 PCP 相處不融洽或意見不一致，或者如果您錯過約診或在約診中遲到，那麼 Anthem 或您的 PCP 可能也會要求您更換新的 PCP。如果 Anthem 需要更換您的 PCP，Anthem 將以書面形式告知您。

如果您更換 PCP，您將收到一張寄送給您的新 Anthem 會員 ID 卡。卡上將顯示新 PCP 姓名。如果您對獲取新的 ID 卡有疑問，請致電客戶服務中心。

在選擇 PCP 時，需要考慮以下幾點：

- PCP 是否照顧兒童？
- PCP 是否在我喜歡使用的診所工作？
- PCP 的辦公室是否靠近我的家、工作單位或孩子學校？
- PCP 的辦公室是否在我住的地方附近，是否方便前往 PCP 的辦公室？



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 醫生和工作人員是否會講我使用的語言？
- PCP 是否與我喜歡的醫院合作？
- PCP 是否提供我需要的服務？
- PCP 診所的營業時間是否符合我的時間表？
- PCP 是否與我喜歡的專科醫生合作？

初始健康約診 (IHA)

Anthem 建議，作為新會員，您應在最初 120 天內到您的新 PCP 處進行初始健康約診 (IHA)。IHA 的目的是幫助您的 PCP 瞭解您的健康護理歷史和需求。您的 PCP 可能會詢問您一些有關您的健康史的問題，或者可能會要求您填寫調查表。您的 PCP 還將為您提供有關對您有幫助的健康教育諮詢和課程的資訊。

當您致電安排您的 IHA 約診時，請告知接聽您電話的人士，您是 Anthem 會員。提供您的 Anthem ID 號碼。

赴診時攜帶您的 BIC 和 Anthem ID 卡。當您就診時，不妨攜帶一份您的藥物清單和疑問清單。準備與您的 PCP 討論您的健康護理需求和疑慮。

如果您要遲到或無法赴約，請務必致電您的 PCP 辦公室。

如果您有關於 IHA 的疑問，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

常規護理

常規護理是常規健康護理。它包括預防性護理，也稱為安康或健康護理。預防性護理可以幫助您保持健康，預防疾病。預防性護理包括常規健康檢查、健康教育和諮詢。

Anthem 尤其建議兒童接受常規和預防性護理。Anthem 會員可以獲得美國兒科學會和 Medicare 及 Medicaid 服務中心推薦的所有早期預防性服務。這些篩查包括聽力和視力檢查，有助於確保健康發展和學習。有關兒科醫生推薦的服務清單，請造訪 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf 閱讀美國兒科學會的「光明前景」指南。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

常規護理還包括當您生病時的護理。Anthem 承保您的 PCP 提供的常規護理。

您的 PCP 將：

- 為您提供大多數常規護理，包括健康檢查、疫苗注射、治療、處方和醫學建議
- 保留您的健康記錄
- 根據需要將您轉診至專科醫生
- 根據需要為您安排 X 光、乳房 X 光檢查或化驗

當您需要常規護理時，您應致電您的醫生進行約診。除非是緊急情況，否則請務必要在獲得醫療護理之前致電您的 PCP。若您遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

要瞭解有關您的計劃承保的健康護理和服務，以及非承保服務的更多資訊，請參閱本手冊的第 4 章「福利和服務」以及第 5 章「兒童和青少年健康護理」。

所有 Anthem 提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。他們還可以用其他語言或方式與您交流。告訴您的提供者或 Anthem 您的需求。

提供者網絡

Medi-Cal 提供者網絡是一組與 Anthem 合作以為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務的醫生、醫院和其他提供者。

Anthem 是一項管理式護理健康計劃。您需要透過 Anthem 網絡內提供者獲得大部分承保服務。您可以在沒有轉診或預先核准的情況下去網絡外提供者處尋求急診護理或計劃生育服務。當您不在我們的服務區域內時，您也可以去網絡外提供者處尋求區域外緊急護理。對於所有其他網絡外服務，您必須獲得轉診或預先核准，否則它們將不獲承保。

備註：美國印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使 IHCP 不在 Anthem 網絡中。

如果您的 PCP、醫院或其他提供者對為您提供承保服務（例如計劃生育或人工流產）存有道德異議，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。要瞭解更多關於道德異議的資訊，請閱讀本章後面的「道德異議」。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您的提供者對為您提供承保健康護理服務方面存有道德異議，則他們可以幫助您尋找將能提供您所需服務的其他提供者。Anthem 還可以幫助您找到將執行該等服務的提供者。

網絡內提供者

您將使用 Anthem 網絡內的提供者來滿足您大部分的健康護理需求。您的網絡內提供者將為您提供預防和常規護理。您還將使用 Anthem 網絡內的專科醫生、醫院和其他提供者。

要索取網絡內提供者目錄，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您亦可造訪 **anthem.com/ca/medi-cal** 線上瀏覽提供者目錄。要獲得合約藥物清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 7 或致電 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

您在 Anthem 網絡之外（包括 Anthem 服務區域內）的提供者處就診之前，您必須獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），但以下情況除外：

- 如果您需要急診護理，請致電 911 或前往最近的醫院。
- 如果您在 Anthem 服務區域之外並需要緊急護理，您可以前往任何緊急護理設施。
- 如果您需要計劃生育服務，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者處而無需預先核准（事先授權）。
- 如果您需要精神健康服務，您可以去網絡內提供者或縣精神健康計劃提供者處，而無需預先核准（事先授權）。

如果您不屬於上述任何一種情況，並且您沒有獲得預先核准（事先授權）但從網絡外提供者處獲得護理，您可能需要支付您從網絡外提供者處獲得的任何護理的費用。

服務區域內的網絡外提供者

網絡外提供者是指未與 Anthem 簽訂合作協定的健康護理提供者。除了急診護理之外，您可能需要為您從網絡外提供者處獲得的任何護理付費。如果您需要網絡內無法提供的具醫療必要性健康護理服務，您可能可以免費從網絡外提供者處獲得此類服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果網絡內無法提供您需要的服務或服務提供者位於離您住宅很遠的地方，則 Anthem 可能批准將您轉診至網絡外提供者。如果我們為您提供網絡外提供者轉診，則我們將支付您的護理費用。

對於 Anthem 服務區域內的緊急護理，您必須在 Anthem 網絡內緊急護理提供者處就診。您可以從網絡內提供者處獲得緊急護理，無需預先核准（事先授權）。您可以從 Anthem 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理，但需要預先核准（事先授權）。

如果您從 Anthem 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理，您可能需要支付該等護理的費用。您可以閱讀本章中有關急診護理、緊急護理和敏感護理服務的更多資訊。

備註：如果您是美國印第安人，您無需轉診即可在我們提供者網絡之外的 IHCP 處獲得護理。網絡外 IHCP 也可以將美國印第安人會員轉診至網絡內提供者，而不需要首先由網絡內 PCP 轉診。

如果您需要網絡外服務相關幫助，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

服務區域外

如果您在 Anthem 服務區域（Los Angeles 縣）外，並且需要非急診或緊急護理，請立即致電 PCP。或致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。需要 L.A. Care 服務區域（Los Angeles 縣）之外和/或提供者網絡之外的非急診或非緊急護理的會員必須在獲得服務之前獲得預先核准。請致電聯絡您的 PCP 或 Anthem 的客戶服務中心。

若您需要急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室。Anthem 承保網絡外急診護理。如果您前往加拿大或墨西哥並需要須住院治療的急診護理，Anthem 將承保您的護理。如果您正在加拿大或墨西哥境外進行國外旅行並需要急診護理、緊急護理或任何健康護理服務，Anthem 將無法承保您的護理。

如果您為在加拿大或墨西哥需要住院治療的急診護理支付了費用，您可以申請 Anthem 給您補償。Anthem 將審查您的申請。

如果您在其他州或美國屬地（如美屬薩摩亞、關島、北馬里安納群島、波多黎各和美屬維爾京群島），則您可以享受急診護理承保。但並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。

（Medicaid 僅在 California 州稱為 Medi-Cal。）如果您在 California 州以外需要急診護理，請儘快告知醫院或急診室醫生您有 Medi-Cal 並且是 Anthem 會員。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

要求醫院複印您的 **Anthem ID** 卡。告訴醫院和醫生向 **Anthem** 收費。如果您收到在另一個州接受服務的帳單，請立即致電 **Anthem**。我們將與醫院和/或醫生合作，安排 **Anthem** 支付您的護理費用。

如果您在 **California** 州以外並且有緊急情況需要領配門診處方藥，請讓藥房致電 **Medi-Cal Rx** 電話 **1-800-977-2273**。

備註：美國印第安人可以在網絡外 **IHCP** 處獲得服務。

California 兒童服務 (**CCS**) 計劃是一個州計劃，用於治療患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題並符合 **CCS** 計劃規則的 21 歲以下兒童。如果您因符合 **CCS** 資格的醫療狀況需要健康護理服務，而 **Anthem** 網絡內沒有 **CCS** 醫師名單上的專科醫生可以為您提供所需的護理，則您可以免費前往提供者網絡之外的提供者處看診。要瞭解有關 **CCS** 計劃的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章「福利與服務」。

如果您對網絡外或服務區域外護理有疑問，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。如果辦公室已關閉，而您需要代表的協助，請致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 電話 **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

如果您需要 **Anthem** 服務區域以外的緊急護理，請前往最近的緊急護理設施。如果您正在美國境外旅行並需要緊急護理，**Anthem** 將無法承保您的護理。有關緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後面的「緊急護理」部分。

委託模式 MCP

Anthem 與眾多醫生、專科醫生、藥房、醫院和其他健康護理提供者合作。其中一些提供者在網絡內工作，他們有時被稱為「醫療集團」或「獨立執業聯盟 (**IPA**)」。這些提供者也可以直接與 **Anthem** 簽約。

您的初級保健提供者 (**PCP**) 將為您轉診與其醫療集團、**IPA** 或與 **Anthem** 有關聯的專科醫生和服務。如果您已經在專科醫生處就診，請諮詢您的 **PCP** 或致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**，服務時間為太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。如果您符合資格取得護理的延續性，客戶服務中心將幫助您在該提供者處就診。要瞭解更多資訊，請參閱本手冊的「護理的延續性」部分。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 **California** 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

管理式護理如何運作

Anthem 是一項管理式護理計劃。Anthem 為在 Los Angeles 縣生活或工作的會員提供護理。在管理式護理中，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他提供者共同為您提供護理。

Anthem 與醫療集團簽訂合約為 Anthem 會員提供護理。醫療集團由 PCP 醫生和專科醫生組成。醫療集團與實驗室和耐用醫療設備供應商等其他提供者合作。醫療集團還與醫院有關聯。查看您的 Anthem ID 卡，瞭解您的 PCP、醫療集團和醫院的名稱。

當您加入 Anthem 時，您選擇或獲分配一名 PCP。您的 PCP 是醫療集團的一部分。您的 PCP 和醫療集團指導您所有的醫療需求護理。您的 PCP 可能會將您轉診至專科醫生或為您安排實驗室檢測和 X 光檢查。如果您需要須預先核准（事先授權）的服務，Anthem 或您的醫療集團將審查預先核准（事先授權）並決定是否批准服務。

在大多數情況下，您必須到與您的 PCP 在同一醫療集團工作的專科醫生和其他健康專業人士處看診。除緊急情況外，您還必須從與您的醫療集團有關聯的醫院獲得醫院護理。

有時，您可能需要醫療集團中的提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的 PCP 將為您轉診至另一個醫療集團或網絡外的提供者。您的 PCP 將為您申請預先核准（事先授權），您才能前往該提供者處看診。

在大多數情況下，您必須獲得您的 PCP、醫療集團或 Anthem 的事先授權，才能前往網絡外提供者或不屬於您的醫療集團的提供者處看診。急診服務、計劃生育服務或網絡內精神健康服務不需要預先核准（事先授權）。

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

因為您有 Medicare 承保範圍，您的常規（急性）護理由您的 Medicare 計劃承保。您透過您的 Medicare 計劃選擇一個初級保健提供者。請使用您的承保證書查看您的 Medicare 計劃，以理解初級保健提供者的角色、誰可以成為初級保健提供者、如何更換您的初級保健提供者，以及如何獲得護理。Medicare MCO 承保證書還將詳細說明您的 Medicare 和處方藥福利以及它們如何與您的 Medicaid 福利協同工作。如果您有另一 Medicare 保險公司的 Medicare 承保範圍，請參考其發給您的手冊和資訊。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

我需要攜帶什麼前往與醫生的約診？

當您前往醫生診所赴診時，請攜帶：

- 您的常規 Medicare ID 卡或您的 Medicare Advantage 計劃 ID 卡
- 如果您的 Medicare 計劃是 MCO Advantage 計劃，請出示您的 MCO Advantage ID 卡
- 您的 Medi-Cal ID 卡
- 您正在服用的任何藥物
- 您的疫苗注射記錄

醫生

您將從 Anthem 提供者目錄中選擇一位醫生作為您的 PCP。您選擇的醫生必須是網絡內提供者。要索取 Anthem 提供者目錄副本，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。或線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您正在選擇一個新 PCP，您也應該致電確認您想要的 PCP 目前是否接收新患者。

如果您在成為 Anthem 會員之前已經有醫生，並且該醫生不在 Anthem 網絡內，那麼您也許能夠在有限時間內保留該醫生。這稱為護理的延續性。您可以閱讀本手冊中有關護理的延續性的更多資訊。要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您需要專科醫生，您的 PCP 將為您轉診 Anthem 網絡內的專科醫生。一些專科醫生不需要轉診。有關轉診的更多資訊，請閱讀本章後面的「轉診」部分。

請記住，如果您未選擇 PCP，Anthem 將為您選擇一位，除非您除了 Medi-Cal 之外還有其他綜合性健康承保範圍。您最瞭解您自己的健康護理需求，因此，如果是您來選擇的話，那將是最好的。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您有其他健康護理保險，則您不必選擇 Anthem 的 PCP。

如果要變更 PCP，則您必須從 Anthem 提供者目錄中選擇一位 PCP。確保該 PCP 接收新患者。要更改您的 PCP，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 或造訪 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

醫院

如果是緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的醫院。

如果不是緊急情況而您需要醫院護理，那麼您的 PCP 將決定您應去哪家醫院。您將需要前往您的 PCP 使用且在 Anthem 提供者網絡內的醫院。Anthem 網絡內醫院已列入提供者目錄。

婦女健康專科醫生

您可以到 Anthem 網絡內的婦女健康專科醫生處尋求必要的承保護理，以便為您提供婦女常規護理服務。您無需您的 PCP 轉診或授權即可獲得這些服務。如需幫助來尋找婦女健康專科醫生，您可以致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您亦可致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

提供者目錄

Anthem 提供者目錄列出了 Anthem 網絡內的提供者清單。該網絡包括一群與 Anthem 合作的提供者。

Anthem 提供者目錄列出了醫院、PCP、專科醫生、護士執業者、助產士、醫生助理、計劃生育提供者、FQHC、門診精神健康提供者、管理式長期服務和支援 (MLTSS)、獨立生育中心 (FBC)、IHCP 和 RHC。

提供者目錄中包含 Anthem 網絡內提供者的姓名、專業、地址、電話號碼、營業時間和所講的語言。它告知您提供者是否接收新患者。它還會說明建築物的物理可及性，例如停車場、坡道、帶扶手的樓梯以及帶有寬門和扶手的洗手間。如需關於醫生的教育、培訓和委員會認證的更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

您可以造訪 lacare.org 線上瀏覽提供者目錄。

如果您需要印刷版提供者目錄，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

您可以造訪 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> 查找 Medi-Cal Rx 藥房名錄中與 Medi-Cal Rx 合作的藥房列表。您也可以透過致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 **7** 或致電 **711** 查找您附近的藥房。

及時獲得護理

您的網絡內提供者必須根據您的健康護理需求及時提供護理。至少，他們必須在下表中列出的時間框架內為您安排約診。

約診類型	您應該能夠在以下時間範圍內進行約診：
無需預先核准（事先授權）的緊急護理約診	48 小時
需要預先核准（事先授權）的緊急護理約診	96 小時
非緊急（常規）初級保健約診	10 個工作日
非緊急（常規）專科醫生護理約診	15 個工作日
非緊急（常規）精神健康提供者（非醫生）護理約診	10 個工作日
非緊急（常規）精神健康提供者（非醫生）後續護理約診	上次約診後 10 個工作日
針對受傷、生病或其他健康狀況的診斷或治療輔助（支援）服務的非緊急（常規）約診	15 個工作日



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

其他等待時間標準	您應該能夠在以下時間範圍內取得聯絡：
正常營業時間內的客戶服務中心電話等待時間	10 分鐘
每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 電話等待時間	30 分鐘（聯絡到護士）

有時等待約診的時間更長不是問題。如果對您的健康無害，您的提供者可能會讓您的等待時間更長。在您的記錄中必須注明，更長的等待時間不會對您的健康有害。此外，如果您更願意等待一個更適合您的時間表的之後約診，或者去您選擇的另一個提供者處看診，您的提供者或您的 **Anthem** 將尊重您的意願。

您的醫生可能會根據您的需要推薦一個具體的預防性服務時間表、針對持續病情的後續護理護理，或長期專科醫生轉診。

當您致電 **Anthem** 或當您獲得承保服務時，告訴我們您是否需要口譯員服務。口譯員服務（包括手語）均免費提供。我們強烈反對使用未成年人或家庭成員作為口譯員。如需有關我們提供的口譯員服務的更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您在 **Medi-Cal Rx** 藥房需要口譯員服務（包括手語服務），請致電 **Medi-Cal Rx** 客戶服務電話 **1-800-977-2273**，該電話每周 7 天、每天 24 小時提供服務。TTY 用戶可以在週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 **711**。

護理的行程時間或距離

Anthem 在為您提供護理時必須遵循行程時間或距離標準。這些標準有助於確保您能夠得到護理，而不必跋涉過長距離。行程時間或距離標準取決於您所居住的縣。

如果 **Anthem** 在這些行程時間或距離標準內無法為您提供護理，則 **DHCS** 可能會許可一個被稱為「替代服務獲取標準」的其他標準。要瞭解適用於您所居住地的 **Anthem** 時間或距離標準，請造訪 lacare.org。或致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

如果您需要距離您住所很遠的提供者提供的護理，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。他們可以幫助您找到距離您更近的提供者提供的護理。如果 Anthem 無法找到距離您更近的提供者來為您提供護理，則您可以要求 Anthem 安排運輸服務，以便您前往提供者處就診，即使該提供者與您居住的地區距離較遠。

如果您需要藥房提供者的幫助，請致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 **7** 或致電 **711**。

如果您無法在適用於您所在縣的 Anthem 行程時間或距離標準內趕到提供者處（無論 Anthem 可能採用哪種適用於您的郵遞區號的替代服務標準），這都將被視為距離較遠。

約診

當您需要健康護理時：

- 致電您的 PCP
- 在致電時準備好您的 Anthem ID 號碼
- 若診所已下班，在語音訊息中留下您的姓名和電話號碼
- 攜帶您的 BIC 和 Anthem ID 卡赴診
- 如有需要，請申請往返於您的約診地點的運輸服務
- 請在您約診前為就診時間申請所需的語言協助或口譯服務
- 準時赴診，提前幾分鐘到達、簽到、填寫表格並回答您的 PCP 可能提出的任何問題
- 如果您無法赴約或將要遲到，請立即致電
- 準備好您的問題和藥物資訊

若您遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。如果您需要幫助來決定您所需護理的迫切程度，而您的 PCP 無法與您交談，請致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

前往您的約診

如果您沒有往返約診地點獲取承保服務的方式，Anthem 可以幫助您安排運輸服務。根據您的情況，您可能符合資格獲得醫療運輸或非醫療運輸。這些運輸服務並非針對緊急情況提供，您可能可以免費使用。

如果您存在緊急情況，請致電 **911**。運輸可用於與急診護理無關的服務和約診。它們可能對您免費。

要瞭解更多資訊，請閱讀下方「非緊急情況的運輸福利」部分。

取消和重新安排

如果您無法赴約，請立即致電您的提供者辦公室。如果您必須取消約診，大多數醫生會要求您在約診前 24 小時（1 個工作日）致電。如果您多次錯過約診，您的醫生可能會停止為您提供護理，您將不得不尋找一個新的醫生。

付款

除非您有長期護理分擔費用，否則您**不必**為承保服務付費。要瞭解更多資訊，請閱讀第 2 章中的「針對有長期護理和分擔費用的會員」部分。在大多數情況下，您不會從提供者處收到帳單。當您獲得健康護理服務或處方時，您必須出示您的 Anthem ID 卡和 Medi-Cal BIC，以便您的提供者知道向誰開具帳單。您可從提供者處收到「福利說明 (EOB)」或對帳單。EOB 和對帳單並非帳單。

如果您收到帳單，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。如果您收到處方帳單，請致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 7 或致電 **711**。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告知 Anthem 您被收費的金額、服務日期和計費原因。您無需向提供者支付 Anthem 就任何承保服務所欠的任何金額。您必須獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），然後才可能在網絡外提供者處就診，但以下情況除外：



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 您需要急診服務，這種情況下請致電 911 或前往最近的醫院
- 您需要計劃生育服務或與性傳播感染檢測相關的服務，在這種情況下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者處而無需預先核准（事先授權）
- 您需要精神健康服務，在這種情況下，您可以去網絡內提供者或縣精神健康計劃提供者處，而無需預先核准（事先授權）

如果您從網絡外提供者處獲得護理且您沒有獲得 L.A. Care 的預先核准（事先授權），您可能需要支付您所獲得的該等護理的費用。如果因為 Anthem 網絡內不提供，您需要從網絡外提供者那裡獲得具醫療必要性護理，只要該護理是 Medi-Cal 承保服務，並且您獲得了 Anthem 的預先核准（事先授權），您就不必支付費用。要瞭解有關急診護理、緊急護理和敏感護理服務的更多資訊，請查看本章中對應標題下的內容。

如果您收到帳單或要求您支付您認為不必支付的共付額，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。如果您支付帳單，您可以向 Anthem 提交理賠。您將需要以書面形式告訴 Anthem 為什麼您必須支付該項目或服務的費用。Anthem 將決定您是否可以獲得退款。

如有疑問，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您在退伍軍人事務部系統中獲得服務或在 California 州以外獲得非承保或未經授權的服務，您可能需要負責付款。

如果出現以下情況，Anthem 將不會給您補償：

- 服務不受 Medi-Cal 承保，例如美容服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 分擔費用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一份表格，上面寫著您無論如何都想就診，並且您將自己支付服務費用
- 您要求為您的 Medicare D 部分計劃承保的處方的共付額進行補償



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

轉診

如果您需要看診專科醫生獲得護理，那麼您的 PCP 或另一專科醫生將為您安排轉診。專科醫生是專注於一種健康護理服務的提供者。為您轉診的醫生將與您一起選擇專科醫生。為確保您能及時到專科醫生處看診，DHCS 為會員約診設定了時間範圍。這些時間範圍列在本手冊的「及時獲得護理」部分中。您的 PCP 辦公室可以幫助您與專科醫生約診。

其他可能需要轉診的服務包括在醫生診所進行的程序、X 光檢查和化驗。

您的 PCP 可能會給您一份表格，您須在前往專科醫生處就診時攜帶該表格。專科醫生將會填寫該表格並將其寄回給您的 PCP。專科醫生會視您的情況為您治療。

如果您有需要長期特殊醫療護理的健康問題，則您可能需要長期轉診。這意味著您可以多次在同一位專科醫生處就診，而無需每次都獲得轉診。

如果您在獲得長期轉診時遇到困難或想取得 Anthem 轉診政策的副本，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

在以下情況中，您不需要轉診：

- PCP 就診
- 婦產科/婦科醫生 (OB/GYN) 就診
- 緊急或急診護理就診
- 成人敏感服務，例如性侵犯護理
- 計劃生育服務（要瞭解更多資訊，請致電 1-800-942-1054 聯絡計劃生育資訊和轉診服務辦公室）
- 愛滋病毒檢測和諮詢（12 歲或以上）
- 性傳播疾病服務（12 歲或以上）
- 脊椎推拿服務（當服務由網絡外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時，可能需要轉診）
- 初次精神健康評估
- 持續精神健康治療

未成年人也可以在無需父母同意的情況下獲得某些門診精神健康服務、敏感服務和物質使用失調服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊本章中的「未成年人同意服務」和第 4 章中的「物質使用失調治療服務」部分。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

California 癌症公平法案轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。這包括得到正確的診斷和獲得癌症專家的及時治療。如果您被診斷出患有複雜癌症，新 California 《癌症護理公平法案》允許您要求您的醫生為您轉診至網絡內國家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 社區腫瘤研究計劃 (NCORP) 附屬診所，或合格的學術癌症中心，以接受癌症治療。

如果 Anthem 沒有網絡內 NCI 指定癌症中心，則如果其中一個網絡外中心和 Anthem 同意付款，Anthem 將允許您申請轉診至 California 這些網絡外中心之一接受癌症治療，除非您選擇了不同的癌症治療提供者。

如果您被診斷患有癌症，請聯絡 Anthem 瞭解您是否符合資格獲得這些癌症中心之一的服務。

準備好戒菸了嗎？要查找有關服務的英語資訊，請致電
1-800-300-8086。如需西班牙語服務，請致電 **1-800-600-8191**。
 要了解更多資訊，請前往 www.kickitca.org。

預先核准（事先授權）

對於某些類型的護理，您的 PCP 或專科醫生將需要在為您提供護理之前徵求 Anthem 的許可。這個過程稱為預先核准或事先授權。這意味著 Anthem 必須確保該護理具醫療必要性（醫療上所需）。

具醫療必要性的服務是合理必要的，可保護您的生命、防止病患病情惡化或殘疾，或減少因確診病症、疾病或傷害引起的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括對修復或幫助緩解身體或心理疾病或病症具醫療必要性的護理。

下列服務始終需要預先核准（事先授權），即使您是從 Anthem 網絡內的提供者處獲得這些服務，也是如此：



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 住院 (非急診)
- Anthem 服務區域外服務 (非急診或緊急護理)
- 門診手術
- 護理設施的長期護理或專業護理服務
- 專科治療、成像、檢測和程序
- 醫療運輸服務 (並非急診) 。
- 重大器官移植

緊急救護車服務不需要預先核准 (事先授權) 。

根據《健康與安全法典》第 1367.01(h)(1) 部分規定，Anthem 將在 Anthem 收到合理所需的資訊後的 5 個工作日內做出預先核准 (事先授權) 申請決定。如果提供者申請或 Anthem 發現，遵循標準時限可能嚴重危害您的生命或健康或您獲得、維持或恢復最大機能的能力，則 Anthem 將做出加急 (快速) 預先核准 (事先授權) 決定。

Anthem 會根據您的健康狀況需要，盡快給予您通知，且不會遲於收到服務申請後 72 小時。診所或醫務人員審查預先核准 (事先授權) 申請，例如醫生、護士和藥劑師。

Anthem 不以任何方式影響審查者拒絕或核准承保範圍或服務的決定。如果 Anthem 未核准申請，Anthem 將向您寄送行動通知 (NOA) 信函。倘若您不同意該決定，NOA 信中將告知您可以如何提交上訴。

如果 Anthem 需要更多資訊或更多時間來審查您的申請，Anthem 將聯絡您。

對於急診護理，您永遠不需要預先核准 (事先授權)，即使是網絡外或服務區域外的服務。

如果您懷孕，急診服務還包括分娩和接生。對於某些敏感護理服務，您不需要預先核准 (事先授權)。要瞭解有關敏感護理服務的更多資訊，請閱讀本章後面的「敏感護理」。

有關預先核准 (事先授權) 的問題，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

第二種意見

您可能想要得到關於您的提供者表示您需要的護理，或您的診斷或治療計劃的第二種意見。例如，如果您想確保您的診斷正確、不確定自己是否需要處方治療或手術，或者您嘗試遵循某項治療計劃但卻沒有療效，在這些情況下，您可能想要獲得第二種意見。

如果您想獲得第二種意見，我們會將您轉診至合格的網絡內提供者，他們可以為您提供第二種意見。如需幫助選擇提供者，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

如果您或您的網絡內提供者要求且您向網絡內提供者徵求了第二種意見，Anthem 將支付徵求第二種意見的費用。您可以徵求網絡內提供者的第二種意見，無需獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）。您的網絡內提供者可以幫助您獲得第二種意見相關的轉診。

如果 Anthem 網絡內沒有提供者可以給您第二種意見，Anthem 將支付向網絡外提供者徵求第二種意見的費用。如果您選擇來徵求第二種意見的提供者被核准，Anthem 將在 5 個工作日內告知您。如果您患有慢性、中度或重大疾病，或面臨直接且嚴重的健康威脅（包括但不限於喪失生命、肢體或主要身體部位或身體技能），則 Anthem 將在 72 小時內以書面形式通知您。

如果 Anthem 拒絕您的第二種意見申請，您可以提交申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」部分。

敏感護理

未成年人同意服務

如果您未滿 18 歲，您可以在沒有父母或監護人允許的情況下接受一些服務。這些服務稱為未成年人同意服務。

您無需家長或監護人的許可即可獲得以下服務：

- 性侵犯服務，包括門診精神健康護理
- 妊娠
- 計劃生育與避孕
- 流產服務



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您年滿 12 歲，您也可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得以下這些服務：

- 以下方面的門診精神健康護理：
 - 性侵犯
 - 亂倫
 - 身體傷害
 - 虐待兒童
 - 當您感到自己可能會傷害自己或他人時
- 愛滋病毒/愛滋病預防、檢測和治療
- 性傳播疾病預防、檢測和治療
- 物質使用失調治療
 - 要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「物質使用失調治療服務」部分。

對於妊娠檢測、計劃生育服務、避孕服務或性傳播感染服務，醫生或診所不必屬於 Anthem 網絡。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者，並向他們尋求這些服務，而無需轉診或預先核准（事先授權）。

對於不屬於專科精神健康服務的未成年人同意服務，您可以在沒有轉診和預先核准（事先授權）的情況下前往網絡內提供者處就診。您的 PCP 無需為您轉診，您也無需獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）即可獲得承保的未成年人同意服務。

不承保屬於專科精神健康服務的未成年人同意服務。您所居住縣的縣精神健康計劃承保專科精神健康服務。

未成年人可致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 電話 **1-800-224-0336 (TTY 711)** 與代表私下討論他們的健康顧慮。

Anthem 不會向父母或監護人發送有關獲取敏感服務的資訊。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私條例通知」部分。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

成人敏感護理服務

作為 18 歲或以上的成年人，您可能不願向您的 PCP 尋求某些敏感或私人護理。針對下列各類型護理，您可選擇任何醫生或診所：

- 計劃生育和避孕（包括 21 歲及以上成年人的絕育）
- 妊娠檢測與諮詢
- 愛滋病毒/愛滋病預防和檢測
- 性傳播疾病預防、檢測和治療
- 性侵犯護理
- 門診流產服務

對於敏感護理，醫生或診所並非必須加入 Anthem 網絡。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 提供者處尋求這些服務，而無需 Anthem 轉診或預先核准（事先授權）。如果您從網絡外提供者處獲得此處未列出的敏感護理，您可能需要支付該等護理的費用。

如需幫助來尋找提供這些服務的醫生或診所，或如需幫助來獲得這些服務（包括運輸服務），您可以致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。或致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

Anthem 不會在未經您（接受護理的會員）書面授權的情況下向任何其他會員披露與敏感服務相關的醫療資訊。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的資訊，請閱讀第 7 章中的「隱私條例通知」部分。

道德異議

某些提供者對某些承保服務存在道德異議。如果他們對相關服務存有道德異議，則他們有權不提供某些承保服務。如果您的提供者存有道德異議，則他將幫助您尋找提供您所需的服務的其他提供者。Anthem 也可以幫助您尋找提供者。

有些醫院和提供者不提供以下一項或多項服務，即使這些服務獲 Medi-Cal 承保：

- 計劃生育
- 避孕服務（包括緊急避孕）



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 絕育（包括分娩和接生時輸卵管結紮）
- 不孕症治療
- 人工流產

為確保您能選擇一個能為您和您的家庭提供所需護理的提供者，請致電您想要的醫生、醫療集團、獨立執業協會或診所。或致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。詢問提供者是否能夠並且願意提供您所需的服務。

您可以獲得這些服務。Anthem 將確保您和您的家庭成員可以使用能夠為您提供所需護理的提供者（醫生、醫院、診所）。如果您有疑問或需要幫助來尋找提供者，請致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

緊急護理

緊急護理不適用於緊急情況或威脅生命的情況。緊急護理是防止因突然患病、受傷或已有疾病出現併發症而使您的健康嚴重受損所需的服務。大多數緊急護理約診不需要預先核准（事先授權）。如果您請求緊急護理約診，您將在 48 小時內獲得約診。如果您所需要的緊急護理服務需要預先核准（事先授權），則您會在申請後 96 小時內獲得約診。

對於緊急護理，請致電您的 PCP。如果無法聯絡您的 PCP，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。或者，您可以致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 電話 **1-800-224-0336 (TTY 711)**，瞭解最適合您的護理級別。

如果您需要服務區域以外的緊急護理，請前往最近的緊急護理設施。

緊急護理需求可能是：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳部疼痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

當您在 **Anthem** 的服務區域內時，您必須從網絡內提供者處獲得緊急護理服務。對於 **Anthem** 服務區域內的網絡內提供者的緊急護理，您不需要預先核准（事先授權）。如果您在 **Anthem** 服務區域之外，但在美國境內，則無需預先核准（事先授權）即可獲得緊急護理。

前往最近的緊急護理設施。**Medi-Cal** 不承保美國以外的緊急護理服務。如果您正在美國境外旅行並需要緊急護理，我們將無法承保您的護理。

如果您需要精神健康緊急護理，請致電您所在縣的精神健康計劃或客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。您可在每周 7 天每天 24 小時全天候任何時間致電您所在縣的精神健康計劃或您的 **Anthem** 行為健康組織。要在線上尋找縣內所有免費電話號碼，請瀏覽：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果作為承保緊急護理就診的一部分，您獲得藥物，**Anthem** 會將其作為您承保就診的一部分進行承保。如果您的緊急護理提供者給您開了藥房配藥處方，**Medi-Cal Rx** 將決定是否對其進行承保。要瞭解有關 **Medi-Cal Rx** 的更多資訊，請閱讀第 4 章「其他 **Medi-Cal** 計劃和服務」部分中的「**Medi-Cal Rx** 承保的處方藥」部分。

急診護理

若您需要急診護理，請致電 911 或前往最近的急診室 (ER)。對於急診護理，您不需要 **Anthem** 的預先核准（事先授權）。

在美國境內，包括任何美國領土，您有權利使用任何醫院或其他機構取得急診護理。

如果您在美國境外，僅承保需要在加拿大和墨西哥住院治療的急診護理。其他國家的急診護理和其他護理不在承保範圍內。

急診護理是指對威脅生命的醫療狀況的救護。這種護理是指對具有一般健康和醫學知識的謹慎（合理）外行人（非健康護理專業人員）可以預期，如果您不立即得到疾病或傷害護理，您的健康（或您未出生嬰兒的健康）將處於嚴重危險之中。這包括對身體功能、身體器官或身體部位造成嚴重傷害的風險。示例包括但不限於：



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 活躍分娩
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 藥物過量
- 昏厥
- 嚴重出血
- 精神科緊急病情，例如嚴重的抑鬱症或自殺念頭（這可能受縣精神健康計劃承保）

不要去 ER 接受常規護理或不需要立即進行的護理。您應該從您的 PCP（即最瞭解您的醫生）處獲得常規護理。如果不確定您的疾病是否是緊急情況，請致電 PCP。您亦可致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

如果當您出門在外時需要急診護理，請前往最近的 ER，即使該 ER 不在 Anthem 網絡內。如果您前往 ER，請讓他們致電 Anthem。您或您入院的醫院應在您獲得急診護理後的 24 小時內致電 Anthem。如果您正在美國境外、除加拿大或墨西哥之外的其他地方旅行，並且需要急診護理，Anthem 將無法承保您的護理。

如果您需要急診交通運送，請致電 **911**。在前往 ER 前，您無需詢問您的 PCP 或 Anthem。

如果您在發生緊急情況後需要在網絡外醫院中接受護理（穩定後護理），該醫院將致電 Anthem。

謹記：除非是緊急情況，否則請勿致電 **911**。急診護理僅是針對緊急情況，不適用於常規護理或輕微疾病（如感冒或喉嚨痛）。若您遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

Anthem 每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)
全年每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電
1-800-224-0336 (TTY 711)，該電話每周 7 天、每天 24 小時提供
服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)

Anthem 的每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 全年每天 24 小時可為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**：

- 與護士交談，護士將回答醫療問題，提供護理建議，並幫助您決定是否應立即去提供者處就診
- 獲得有關糖尿病或哮喘等醫療狀況的幫助，包括有關哪種提供者可能適合您的疾病的建議

每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **無法**幫助進行診所約診或藥物續購。如果您在這些方面需要幫助，請致電您的提供者辦公室。

護士會免費以您使用的語言為您提供幫助。您的每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 電話列在您的健康計劃 ID 卡上。

預立醫療指示

預立醫療指示是一種法律表格。您可以在該表上列出未來當您無法說話或做出決定時，您希望獲得的健康護理。您也可以列出您**不想**獲得的護理。您可指定某人（如您的配偶）在您無法做出決定時替您做出健康護理決定。

您可以在藥房、醫院、律師事務所和醫生辦公室獲得預立醫療指示表格。您可能需要支付表格費用。您還可以在線上尋找和下載免費表格。您可以請您的家人、PCP 或您信任的人士來幫助您填寫表格。

您有權將您的預立醫療指示放入您的病歷中。您有權隨時變更或取消您的預立醫療指示。

您有權利了解預立醫療指示法律的變更。Anthem 會在變更後 90 天內告知您有關州法律的變更。

如需更多資訊，您可以致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

器官和組織捐贈

您可以透過成為器官或組織捐贈者幫助挽救生命。若您在 15 歲至 18 歲之間，您可在取得您父母或監護人書面同意後成為捐贈者。您可以隨時改變您做為器官捐贈者的意願。若您想瞭解更多有關器官或組織捐贈的資訊，請與您的 PCP 商討。您亦可造訪美國衛生與公眾服務部網站 www.organdonor.gov。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

4. 福利和服務

您的健康計劃提供哪些承保

本章介紹了作為 Anthem 會員可獲得的承保服務。只要服務具醫療必要性並且是由網絡內提供者提供，您即可免費獲得承保服務。如果護理是網絡外的（敏感服務和急診護理除外），您必須向我們申請預先核准（事先授權）。您的健康計劃可能承保網絡外提供者提供的具醫療必要性服務，但您必須為此向 Anthem 尋求預先核准（事先授權）。

具醫療必要性的服務是合理必要的，可保護您的生命、防止病患病情惡化或殘疾，或減少因確診病症、疾病或傷害引起的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括對修復或幫助緩解身體或心理疾病或病症具醫療必要性的護理。有關承保服務的更多資訊，請致電 客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

21 歲以下的會員可獲得額外的福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 5 章「兒童和青少年健康護理」。

Anthem 提供的一些基本健康福利如下。帶有星號 (*) 的福利需要預先核准（事先授權）。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 針灸服務*
- 急性 (短期治療) 住宅健康療法和服務
- 成人免疫接種 (疫苗注射)
- 過敏測試和注射
- 急診救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力學*
- 行為健康治療*
- 生物標誌物檢測
- 心臟復健
- 脊椎推拿服務*
- 化療和放射治療
- 認知健康評估
- 社區健康工作者服務
- 牙科服務 - 有限 (由醫療專業人員/初級保健提供者 (PCP) 在醫療辦公室內執行)
- 透析/血液透析服務
- 導樂 (陪產士) 服務
- 耐用醫療設備 (DME)*
- 二元服務
- 急診室就診
- 腸內和腸外營養*
- 計劃生育診室就診和諮詢 (您可以前往非參與提供者處)
- 適應服務和裝置*
- 助聽器
- 家庭健康護理*
- 臨終關懷護理*
- 住院醫療與手術護理*
- 實驗室與放射科*
- 長期住宅健康療法和服務*
- 孕產婦及新生兒護理
- 重大器官移植*
- 職能治療*
- 矯正裝置/義肢*
- 結腸造口術和泌尿科用品
- 門診醫院服務
- 門診精神健康服務
- 門診手術*
- 姑息性護理*
- PCP 就診
- 兒科服務
- 物理治療*
- 足部醫療服務*
- 肺康復
- 快速全基因組定序
- 康復服務和裝置*
- 專業護理服務
- 專科醫生就診
- 言語治療*
- 手術服務
- 遠程醫學/遠程醫療
- 跨性別服務*
- 緊急護理
- 視力服務*
- 女性健康服務

承保服務的定義和描述可參閱第 8 章「重要號碼和需要知曉的字彙」。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

具醫療必要性的服務是合理必要的，可保護您的生命、防止病患病情惡化或殘疾，或減少因確診病症、疾病或傷害引起的劇烈疼痛。

具醫療必要性的服務包括那些為適合年齡的生長和發育，或獲得、維持或恢復功能性能力所必需的服務。

對於 21 歲以下的會員，如果需要根據聯邦早期及定期篩查、診斷及治療 (EPSDT) 福利來糾正或改善缺陷和身心疾病或病症，則這項服務具醫療必要性。這包括修復或幫助緩解身心疾病或病症或維持會員病情以防惡化所必需的護理。

具醫療必要性的服務不包括：

- 未經測試或仍在測試的治療
- 不被普遍接受為有效的服務或項目
- 超出正常療程和治療時間的服務或沒有臨床指南的服務
- 為護理員或提供者提供方便的服務

Anthem 將與其他計劃協調以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務由其他計劃而非 **Anthem** 承保。

具醫療必要性的服務包括為實現以下目標的合理且必要的承保服務：

- 保護生命；
- 防止重大疾病或重大殘障；
- 緩解劇烈疼痛；
- 實現適合年齡的生長和發育；或
- 獲得、維持或恢復功能性能力



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

對於未滿 21 歲的會員，具醫療必要性的服務包括上述所列所有承保服務，以及聯邦早期及定期篩查、診斷及治療 (EPSDT) 福利要求的任何其他必要的健康護理、診斷服務、治療和其他糾正或改善缺陷和身心疾病和病症的措施。

EPSDT 為低收入嬰兒、兒童和 21 歲以下的青少年提供預防、診斷和治療服務。EPSDT 承保比成人 Medicaid 福利更多的服務。它的目的是確保兒童獲得早期檢測和護理，以預防或診斷和治療健康問題。EPSDT 的目標是確保每個兒童在需要時獲得所需的健康護理 – 在正確的時間、正確的環境中為正確的兒童提供正確的護理。

Anthem 將與其他計劃協調以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務由其他計劃而非 Anthem 承保。請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」部分。

Anthem 承保的 Medi-Cal 福利

門診（非住院）服務

成人免疫接種

您可以從網絡內提供者處獲得成人免疫接種（疫苗注射），而無需預先核准（事先授權）。Anthem 承保美國疾病控制與預防中心 (CDC) 的免疫接種實踐諮詢委員會 (ACIP) 建議的疫苗注射，包括您在出行時所需的疫苗注射。

您也可以透過 Medi-Cal Rx 在藥房獲得某些成人免疫接種（疫苗注射）服務。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」部分。

過敏護理

Anthem 承保過敏測試和治療，包括過敏脫敏、減敏或免疫療法。

麻醉師服務

Anthem 承保您在接受門診護理時的具醫療必要性的麻醉服務。這可能包括由麻醉師提供的牙科手術麻醉，其可能需要預先核准（事先授權）。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

脊椎推拿服務

Anthem 承保脊椎推拿服務，但僅限於透過人工推拿來治療脊柱。脊椎推拿服務每月上限為 2 次服務，或者每月可與以下服務中的 2 項進行組合：針灸、聽力學、職能治療及言語治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能會預先核准具醫療必要性的其他服務。

下列會員符合脊椎推拿服務資格：

- 21 歲以下兒童
- 孕婦，直到妊娠期末，並包括妊娠結束後的 60 天
- 居住在專業護理設施、中級護理設施或亞急性護理設施的人士
- 所有會員，前提是服務提供地點為 Anthem 網絡內的縣醫院門診部門、門診診所、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC)。並非所有的 FQHC、RHC 或縣醫院均提供門診脊椎推拿服務。

認知健康評估

Anthem 為 65 歲或以上且不符合資格作為 Medicare 計劃下年度安康就診的一部分進行類似評估的會員提供年度認知健康評估承保。認知健康評估查看是否有阿爾茨海默病或癡呆症跡象。

社區健康工作者服務

Anthem 承保在醫生或其他持證執業者的推薦下為預防疾病、殘障和其他健康狀況或其進展、延長生命和促進身心健康和效率而為個人提供的社區衛生工作者 (CHW) 服務。服務可能包括：

- 健康教育和培訓，包括控制和預防慢性病或傳染病、行為、圍產期和口腔健康狀況和受傷預防
- 促進健康和健康指導，包括目標設定和制定行動計劃以解決疾病預防和管理



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

透析和血液透析服務

Anthem 承保透析治療。如果您的醫生提交申請並且 Anthem 核准，Anthem 還承保血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 承保範圍不包括以下各項：

- 舒適、便利或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療物品，如使家庭透析設備在旅行過程中便攜的發電機或附件

導樂（陪產士）服務

Anthem 為在醫生或持證執業者的建議下懷孕或在過去一年中懷孕的會員提供導樂（陪產士）服務承保。Medi-Cal 不承保所有導樂（陪產士）服務。導樂（陪產士）是在分娩之前、期間和之後為孕婦和產婦提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援的分娩工作者，包括在流產、死胎和人工流產期間提供支援。

二元服務

Anthem 為會員及其護理員提供具醫療必要性的二元行為健康 (DBH) 護理服務。兩人組合是指兒童和他們的父母或護理員。二元護理共同服務於父母或護理員和兒童。它以家庭福祉為目標，支援兒童的健康發展和精神健康。

二元護理服務包括 DBH 健康兒童就診、二元綜合社區支援服務、二元心理教育服務、二元父母或護理員服務、二元家庭培訓、兒童發展諮詢和孕產婦精神健康服務。

門診手術

Anthem 承保門診手術程序。對於某些程序，在獲得這些服務之前，您需要獲得預先核准（事先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被認為是選擇性服務。您必須獲得預先核准（事先授權）。

醫生服務

Anthem 承保具醫療必要性的醫生服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

足科 (腳部) 服務

Anthem 承保診斷為具醫療必要性的足部醫療服務和人體足部醫療、手術、機械、推拿和電氣治療服務。這包括腳踝和與足部相連的肌腱的治療。它還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非手術治療。

治療方法

Anthem 承保不同的治療方法，包括：

- 化療
- 放射治療

孕產婦及新生兒護理

Anthem 承保以下孕產婦及新生兒護理服務：

- 生育中心服務
- 吸奶器和用品
- 母乳喂養教育和輔助
- 認證助產護士 (CNM)
- 分娩和產後護理
- 胎兒遺傳性疾病的診斷和諮詢
- 導樂 (陪產士) 服務
- 持證助產士 (LM)
- 產婦精神健康服務
- 新生兒護理
- 產前護理

遠程醫療服務

遠程醫療是一種獲得服務的方式，無需與您的提供者處於同一物理位置。遠程醫療可能涉及透過電話、視訊或其他方式與提供者進行即時對話。或者遠程醫療可能涉及在不進行即時對話的情況下與提供者共用資訊。您可以透過遠程醫療獲得許多服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

遠程醫療可能不適用於所有承保服務。您可以與您的提供者聯絡，瞭解可以透過遠程醫療提供的服務類型。重要的是您和您的提供者同意就適合您的服務使用遠程醫療。您有權獲得面對面服務。即使您的提供者同意遠程醫療適合您，您也並非必須使用遠程醫療。

精神健康服務

門診精神健康服務

Anthem 承保初次精神健康評估，無需預先核准（事先授權）。您可以隨時向 Anthem 網絡內的持證精神健康提供者尋求精神健康評估，無需轉診。

您的 PCP 或精神健康提供者可能會將您轉診至 Anthem 網絡內的專科醫生進行更多精神健康篩查，以決定您需要的護理級別。如果您的精神健康篩查結果判定您有輕度或中度抑鬱或心理、情感或行為功能受損，Anthem 可以為您提供精神健康服務。Anthem 承保諸如以下類型的精神健康服務：

- 個人及團體精神健康評估與治療（心理治療）
- 用以評估精神健康狀況的臨床心理測試
- 發展認知技能，以提高注意力、記憶力和問題解決能力
- 用於監測藥物治療的門診服務
- 門診實驗室服務
- Medi-Cal Rx 合約藥物清單 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未涵蓋的門診藥物、用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 家庭治療，包括至少 2 名家庭成員。家庭治療的示例包括但不限於：
 - 親子關係心理治療（0 至 5 歲）
 - 親子互動療法（2 至 12 歲）
 - 認知行為夫妻治療（成人）

如需幫助來獲得有關 Anthem 提供的精神健康服務的更多資訊，請致電客戶服務中心 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

如果 Anthem 網絡無法提供您需要的精神健康障礙治療，或者，您的 PCP 或精神健康提供者無法在上述「及時獲得護理」部分列出的時間內為您提供護理，Anthem 將承保並幫助您獲得網絡外服務。

如果您的精神健康篩查結果顯示您可能有更程度的損傷，並且需要精神健康專科服務 (SMHS)，那麼您的 PCP 或您的精神健康提供者將為您轉診至縣精神健康計劃，以獲得您所需的護理。

要瞭解更多資訊，請閱讀第 89 頁的「精神健康專科服務」下的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

急診護理

治療醫療緊急情況所需的住院和門診服務

Anthem 承保治療在美國（包括波多黎各、美屬維爾京群島等領土）發生的醫療緊急情況所需的所有服務。Anthem 還承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理。醫療緊急情況是指伴隨劇烈疼痛或嚴重受傷的醫療狀況。疾病十分嚴重，如未立即就醫，謹慎（合理）外行人（非健康護理專業人員）都能夠預料到以下後果：

- 嚴重的健康風險；
- 身體機能遭到嚴重損傷；
- 造成身體器官或部位的嚴重功能障礙；或
- 孕婦活躍分娩時發生嚴重風險（指在以下任何一種狀況下分娩）：
 - 在分娩之前，可能沒有足夠的時間將您安全轉移至其他醫院。
 - 轉院可能會對您或未出生的孩子的健康或安全造成威脅。

如果醫院急診室提供者在您的治療中為您提供最多 72 小時的門診處方藥供應，Anthem 會將該處方藥作為您承保的急診服務的一部分進行承保。如果您必須到門診藥房配醫院急診室提供者給您開具的處方，Medi-Cal Rx 將承保該處方。

如果門診藥房的藥劑師為您提供**緊急藥物供應**，則該緊急供應將由 Medi-Cal Rx 而非 Anthem 承保。如果藥房在為您提供緊急藥物供應方面需要幫助，請藥房致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

急診交通運送服務

Anthem 承保幫助在緊急情況下將您送至最近護理地點的救護車服務。這意味著，您的病情必須嚴重到以其他方式載送到護理地點都可能危及您的健康或生命。除要求您在加拿大或墨西哥的醫院接受的急診護理外，Anthem 不承保美國以外的服務。如果您在加拿大和墨西哥獲得緊急救護車服務，但在該護理期間您沒有住院，那麼 Anthem 將不承保您的救護車服務。

臨終關懷和姑息性護理

Anthem 承保可幫助緩解身體、情緒、社交及精神不適感的兒童和成人臨終關懷護理和姑息性護理。21 歲或以上的成人無法同時接受臨終關懷護理和姑息性護理服務。

臨終關懷護理

臨終關懷護理是為罹患絕症的會員提供的一項福利。接受臨終關懷護理的會員預期壽命不得超過 6 個月。其為一種介入式關懷，主要針對疼痛和症狀管理，而非延長壽命的治療。

臨終關懷護理包括：

- 護理服務
- 物理、職業或言語治療服務
- 醫療社會服務
- 住宅健康助理和家務服務
- 醫療用品和器具
- 某些藥物和生物服務（某些可能透過 Medi-Cal Rx 提供）
- 諮詢服務
- 為使罹患絕症的會員能留在家中必要的在病情危險期 24 小時提供的持續護理服務
- 在醫院、專業護理設施或臨終關懷機構中提供的每次最多連續五天的住院臨時護理
- 在醫院、專業護理設施或臨終關懷機構中提供的短期住院護理，以管理疼痛或緩解症狀

姑息性護理

姑息性護理是以患者和家庭為中心的護理，透過預期、預防和治療痛苦來提高生活品質。姑息性護理沒有對會員的預期壽命不超過六個月的要求。姑息性護理可以與治癒性護理同時提供。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

姑息性護理包括：

- 進階護理計劃
- 姑息性護理評估及諮詢
- 護理計劃包括所有授權的姑息性護理和治癒性護理
- 護理計劃團隊包括但不限於：
 - 內科醫生或骨科醫生
 - 醫生助理
 - 註冊護士
 - 持證職業護士或護士執業者
 - 社會工作者
 - 牧師
- 護理協調
- 疼痛及症狀管理
- 精神健康及醫療社會服務

21 歲或以上的成年人不能同時接受姑息性護理和臨終關懷護理。如果您正在接受姑息性護理，並符合臨終關懷護理資格，您可以隨時要求更改為臨終關懷護理。

住院

麻醉師服務

在住院期間，Anthem 會承保具醫療必要性的麻醉師服務。麻醉師是專門為患者進行麻醉的提供者。麻醉是在某些醫療或牙科程序中使用的一種醫學手段。

住院醫院服務

當您被收治入院時，Anthem 會承保具醫療必要性的住院醫院護理。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

快速全基因組定序

快速全基因組定序 (RWGS) 是一項承保福利，適用於任何 1 歲或以下並在重症監護病房接受住院醫院服務的 Medi-Cal 會員。它包括個人定序、父母一人或父母兩人及其嬰兒的三重定序以及超快速定序。

RWGS 是一種及時診斷病情以影響一歲或以下兒童重症監護病房 (ICU) 護理的新方法。如果您的孩子有資格參與 California 兒童服務 (CCS) 計劃，CCS 可能承保住院及 RWGS 費用。

手術服務

Anthem 承保在醫院進行的具醫療必要性的手術。

產後護理延期 (PPCE) 計劃

Anthem 承保妊娠結束後最多 12 個月的產後護理，無論收入、公民身份或移民身份如何。無需採取額外措施。

康復和復健（治療）服務及設備

這一福利包括能幫助受傷、殘疾或慢性疾病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

如果滿足以下所有要求，Anthem 將承保本節所述的康復和復健服務：

- 服務具醫療必要性
- 服務旨在解決健康狀況
- 服務旨在幫助維持、學習或提高日常生活技能和功能
- 您在網絡內機構獲取服務，除非網絡內醫生判定您在其他地點接受服務具醫療必要性，或者網絡內機構無法治療您的健康狀況。

Anthem 承保以下這些康復/復健服務：

針灸

Anthem 承保預防、改變或緩解由常見醫療狀況造成的嚴重、持續慢性疼痛的針灸服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

如果服務由醫生、牙科醫生、足病醫生或針灸師提供，門診針灸服務（用或不用電刺激針）僅限每月 2 次，連同聽力學、整脊療法、職能治療和言語治療服務在內。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能會預先核准（事先授權）具醫療必要性的更多服務。

聽力學（聽力）

Anthem 承保聽力學服務。連同針灸、整脊療法、職能治療和言語治療服務在內，門診聽力學服務僅限每月 2 次（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Anthem 可能會預先核准（事先授權）具醫療必要性的更多服務。

行為健康治療

Anthem 透過 EPSDT 福利為 21 歲以下的會員承保行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括服務和治療計劃，例如最大程度地發展或恢復 21 歲以下個人機能的應用行為分析和循證行為干預計劃。

BHT 服務利用行為觀察和強化或透過提示教導目標行為的每一步來教導技能。BHT 服務基於可靠的證據。這些服務不是實驗性的。BHT 服務的範例包括行為干預、認知行為干預、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT 服務必須具醫療必要性、由持證醫生或心理醫生開處、經計劃批准並且按照已批准治療計劃的方式提供。

心臟復健

Anthem 承保住院和門診心臟復健服務。

耐用醫療設備 (DME)

Anthem 可憑醫生、醫生助理、護士執業者和臨床專科護理師的處方承保購買或租賃的 DME 醫療用品、設備和其他服務。有處方的 DME 商品是對保持從事日常活動必不可少的身體機能或預防重大身體殘疾而具醫療必要性的商品，並因此被承保。

通常，Anthem 不承保以下各項：

- 舒適、方便或豪華的設備、功能和用品，本章「孕產婦及新生兒護理」中「吸奶器和用品」標題下描述的零售級吸奶器除外



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 不用於維持日常生活正常活動的物品，如鍛煉器材（包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備）
- 衛生設備，21 歲以下會員在具醫療必要性的情況下除外
- 非醫療用品，例如桑拿浴室或電梯
- 住宅或汽車改造
- 用於檢測血液或其他身體物質的設備（Medi-Cal Rx 承保糖尿病血糖監測儀、動態血糖儀、試紙和採血針）
- 心臟或肺部的電子監測器，嬰兒呼吸暫停監測儀除外
- 因丟失、被盜或誤用而修理或更換設備，21 歲以下會員在具醫療必要性的情況下除外
- 其他通常不主要用於健康護理的物品

在某些情況下，這些物品可能會在您的醫生提交預先核准（事先授權）申請後獲得批准。

腸內和腸外營養

當醫療狀況導致您無法正常進食時，可以使用這些方法將營養物質輸送到身體中。腸內營養配方和腸外營養產品在具醫療必要性時可透過 Medi-Cal Rx 予以承保。Anthem 還承保具醫療必要性的腸內和腸外管飼泵和飼管。

助聽器

如果您經測試有聽力喪失，而助聽器具醫療必要性，並且獲得了醫生的處方，則 Anthem 將承保助聽器。承保範圍僅限於滿足您的醫療需求的最低成本助聽器。Anthem 將承保一個助聽器，除非每只耳朵都使用一個助聽器才能獲得明顯優於使用一個助聽器的效果。

針對 21 歲以下會員的助聽器：

在 Los Angeles 縣，州法律要求將需要助聽器的兒童轉診至 California 兒童服務 (CCS) 計劃，以確定該兒童是否有資格獲得 CCS。如果兒童符合 CCS 資格，CCS 將承保具醫療必要性的助聽器費用。如果兒童不符合 CCS 的資格，我們將承保具醫療必要性的助聽器，由 Medi-Cal 來承保。

針對 21 歲及以上會員的助聽器。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

根據 Medi-Cal，我們為每個承保的助聽器承保以下內容：

- 安裝所需的耳模
- 一個標準電池包
- 確保助聽器正常使用的就診
- 清潔和安裝助聽器所需的就診
- 助聽器修理

根據 Medi-Cal，如果出現以下情況，我們將承保更換助聽器：

- 您的聽力喪失程度嚴重到您當前的助聽器無法矯正
- 您的助聽器丟失、被盜或損壞且無法修復，這不是您造成的。您必須給我們寫一張便條，告訴我們事情的經過

對於 21 歲及以上的成年人，Medi-Cal 不包括：

- 替換助聽器電池

住宅健康服務

當您的醫生或醫生助理、護士執業者或臨床專科護理師開處方並認為具醫療必要性時，Anthem 承保在您家中提供的健康服務。

住宅健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

- 兼職專業護理
- 兼職住宅健康助理
- 專業物理、職業及言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

醫療用品、設備和器具

Anthem 可憑醫生、醫生助理、護士執業者和臨床專科護理師的處方承保醫療用品。某些醫療用品透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal Rx 而非 Anthem 承保。當 FFS 承保用品時，提供者將向 Medi-Cal 收費。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

Medi-Cal 不承保：

- 普通家庭用品，包括但不限於：
 - 膠帶（所有類型）
 - 外用酒精
 - 化妝品
 - 棉球和棉籤
 - 除塵粉
 - 紙巾
 - 金縷梅
- 普通家庭藥品，包括但不限於：
 - 白凡士林
 - 乾性皮膚油和乳液
 - 滑石和滑石組合產品
 - 過氧化氫等氧化劑
 - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮水
- 含有苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳膏、軟膏或液體和氧化鋅膏的外用製劑
- 其他通常不主要用於健康護理的物品，並且經常主要由沒有特定醫療需求的人使用

職能治療

Anthem 承保職能治療服務，包括職能治療評估、治療計劃、治療、指導和諮詢服務。連同針灸、聽力學、整脊療法和言語治療服務在內，職能治療服務僅限每月 2 次（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Anthem 可能會預先核准（事先授權）具醫療必要性的更多服務。

矯正裝置/義肢

Anthem 承保由醫生、足病醫生、牙醫或非醫師提供者開處方且具醫療必要性的矯正及義肢裝置和服務。它們包括植入式助聽設備、乳房假體/乳房切除術胸罩、燒傷壓縮衣物，以及為恢復技能或替代身體部位或支撐虛弱或變形的的身體部位而使用的義肢。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

結腸造口術和泌尿科用品

Anthem 承保造口袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和黏合劑。這不包括用於提供舒適、便利或豪華的設備或功能的耗材。

物理治療

Anthem 承保具醫療必要性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療計劃、治療、指導、諮詢服務以及局部用藥。

肺康復

Anthem 承保具醫療必要性並由醫生開具的肺康復服務。

專業護理機構服務

如果您殘疾且需要高水準的護理，Anthem 承保具醫療必要性的專業護理機構服務。這些服務包括每天 24 小時在持證專業護理設施內的食宿。

言語治療

Anthem 承保具醫療必要性的言語治療。連同針灸、聽力學、整脊療法和職能治療服務，言語治療服務僅限每月 2 次服務。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能會預先核准（事先授權）具醫療必要性的更多服務。

跨性別服務

Anthem 承保具醫療必要性或符合重建手術規則的跨性別服務（性別支持服務）。

臨床試驗

Anthem 承保接受臨床試驗（包括癌症臨床試驗）的患者的常規患者護理費用，美國臨床試驗列於 <https://clinicaltrials.gov>。Medi-Cal Rx 是一項 Medi-Cal FFS 計劃，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章的「門診處方藥」部分。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

實驗室與放射科服務

Anthem 承保具醫療必要性的門診和住院實驗室以及 X 光檢查服務。先進成像程序，如 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描，均根據醫療必要性承保。

預防和安康服務以及慢性疾病管理

計劃承保：

- 免疫接種實踐諮詢委員會建議的疫苗
- 計劃生育服務
- 美國兒科學會「光明前景」建議
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 兒童期不良經歷 (ACE) 篩查
- 哮喘預防服務
- 美國婦產科醫師學會推薦的女性預防性服務
- 幫助戒煙，也叫戒煙服務
- 美國預防性服務工作隊 A 和 B 級建議的預防服務

向育齡會員提供的計劃生育服務，使他們能夠選擇懷孕次數和間隔。這些服務包括食品及藥物管理局 (FDA) 核准的所有避孕方法。Anthem 的 PCP 和婦產科/婦科醫生專科醫生可提供計劃生育服務。

對於計劃生育服務，您還可以選擇與 Anthem 無關的 Medi-Cal 醫生或診所，且無需獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）。從網絡外提供者處獲得的與計劃生育無關的服務可能不被承保。要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

Anthem 還承保重點關注以下病症的慢性疾病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘/慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 憂鬱

針對 20 歲及以下青少年的預防性護理資訊，請閱第 5 章「兒童和青少年健康護理」。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (DPP) 是一項循證生活方式改變計劃。這個為期 12 個月的計劃專注於生活方式的改變。其旨在預防或延遲被確診為糖尿病前期人群的 2 型糖尿病發作。符合資格的會員可能獲得第二年的資格。該計劃提供教育和團體支援。技術包括但不限於：

- 提供同伴輔導
- 教授自我監控和問題解決方法
- 提供鼓勵和反饋
- 提供參考資料以支援其實現目標
- 追蹤例行體重稱量，以幫助實現目標

會員必須符合一定的規則才能加入 DPP。請致電 Anthem 瞭解您是否符合資格參加該計劃。

重建服務

Anthem 承保用於矯正或修復身體異常結構的手術，以盡可能改善或建立正常外觀。身體異常結構是因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或治療導致身體結構喪失之疾病（例如乳房切除術）而導致的問題。某些限制和例外可能適用。

物質使用失調篩查服務

Anthem 承保：

- 酒精和藥物篩查、評估、簡短干預和治療轉診 (SABIRT)

要瞭解全縣的治療承保範圍，請閱讀本章下方的「物質使用失調治療服務」部分。

視力福利

Anthem 承保：

- 每 24 個月一次的常規視力檢查；如果對會員（例如患有糖尿病的會員）具醫療必要性，則承保更頻繁的眼科檢查。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 持有有效處方可每 24 個月配一次眼鏡（鏡框和鏡片）。
 - 如果您的處方發生變更，或者您的眼鏡丟失、被盜或損壞並且無法修復，並且這不是您造成的，則可在 24 個月內更換眼鏡。您必須給我們一張便條，告訴我們您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。
- 低視力設備，適用於無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正視力障礙的人，這些視力障礙會干擾人們進行日常活動的能力（如年齡相關性黃斑退化）
- 具醫療必要性隱形眼鏡。如果由於眼部疾病或病症（如失去一隻耳朵）而無法使用眼鏡，則可以承保隱形眼鏡檢測和隱形眼鏡。符合特殊隱形眼鏡資格的醫療狀況包括但不限於無虹膜、無晶狀體和圓錐角膜。

非緊急情況的運輸福利

如果您的醫療需求不允許您使用汽車、公車或計程車赴診，您可以獲得醫療運輸服務。您可針對承保服務和 Medi-Cal 承保的藥房預約獲得醫療運輸服務。您可以透過聯絡您的醫生、牙醫、足病醫生或精神健康或物質使用失調提供者提出申請，申請醫療運輸服務。您的提供者會根據您的需要決定正確的運輸類型。

如果他們發現您需要醫療運輸，他們會填寫表格並將其提交給 Anthem 來開處方。獲得批准後，根據醫療需要，批准有效期為最多 12 個月。獲得批准後，您就可以根據需要享受醫療運輸服務。您的醫生將需要每 12 個月重新評估您對醫療運輸的醫療需求，並重新批准一次。

醫療運輸包括救護車、非緊急醫療護送車、可供輪椅上下的麵包車或空中運輸。當您需要接送以完成約診時，Anthem 允許您使用最低費用的醫療運輸方式來滿足您的醫療需求。舉例來說，這意味著，如果您的身體和醫療狀況允許您搭乘可供輪椅上下的麵包車，那麼 Anthem 便不會支付救護車費用。只有在您的醫療狀況使您無法使用任何形式的地面運輸時，您才有權使用空中運輸。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果符合以下情況，您將獲得醫療運輸服務：

- 經醫生或其他提供者核准的書面授權，您有身體或醫療需求，因為您的身體或醫療狀況使您無法使用公車、計程車、汽車或箱車往返於您的約診地點。
- 由於身體或精神上的殘障，您需要司機協助您進出家中、車輛或治療地點。

如需您的醫生為非緊急（常規）約診開出的醫療運輸服務，請在約診前至少五個工

作日（週一至週五）致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 或 1-877-931-4755**

(TTY 866-288-3133)。對於緊急約診，請盡快致電。當您致電時，請準備好您的會員 ID 卡。如需瞭解您預定運輸服務的狀況，您可以聯絡搭乘協助熱線 **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**。

醫療運輸限制

Anthem 提供成本最低的醫療運輸，滿足您到離您家最近的提供者處進行約診的醫療需求。如果 Medi-Cal 不承保您正在接受的服務，或者它不是 Medi-Cal 承保的藥房預約，則您無法獲得醫療運輸服務。承保服務清單可見於本會員手冊。

如果約診類型由 Medi-Cal 承保但未透過健康計劃承保，Anthem 不支付醫療運輸費用，但可以幫助您使用 Medi-Cal 安排運輸服務。除非得到 Anthem 的預先授權，否則不承保在網絡或服務區域之外的運輸服務。想要瞭解或申請醫療運輸服務，請致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711) 或 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

會員需要支付的費用

如果 Anthem 安排運輸服務，則為免費。

如何獲得非醫療運輸

您的福利包括在約診有關獲得 Medi-Cal 承保服務且您無法使用任何運輸工具的情況下乘車赴診。當您嘗試了所有其他運輸方式並且滿足以下條件時，您可以免費乘車：

- 往返約診以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 服務，或
- 配領處方和醫療用品



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

Anthem 允許您使用汽車、計程車、公車或其他公共或私人運輸方式往返於您的醫療預約地點，以獲得 Medi-Cal 承保的服務。Anthem 將承保滿足您需求的最低成本的非醫療運輸類型。有時，Anthem 可以償付（補償）您安排的私人車輛搭乘服務。

Anthem 必須在您搭乘之前批准此服務。

您必須告訴我們為什麼您不能以其他方式往返，比如乘公共汽車。您可致電、發電子郵件或者親自告訴我們。如果您有交通工具或可以自己開車去約診地點，Anthem 將不會為您償付。此福利僅適用於沒有交通工具的會員。

對於里程償付，您必須提交司機的以下文件之副本：

- 駕駛執照；
- 車輛登記證；以及
- 汽車保險證明

如需為已獲授權的服務申請搭乘服務，請在約診前至少五個工作日（週一至週五）致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

或在您有緊急約診時盡快致電。當您致電時，請準備好您的會員 ID 卡。如需瞭解您預定運輸服務的狀況，您可以聯絡搭乘協助熱線 **1-877-931-4756**。

備註：美國印第安人也可以聯絡當地的印第安人健康診所申請非醫療運輸。

非醫療運輸限制

Anthem 提供成本最低的非醫療運輸，滿足您到離您家最近的提供者處進行約診的醫療需求。會員不能自己駕車或直接報銷非醫療運輸服務之費用。要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

以下情況不適用非醫療運輸：

- 為獲得 Medi-Cal 承保服務，救護車、非緊急醫療護送車、可供輪椅上下的麵包車或其他形式的醫療運輸方式為醫療所需
- 由於身體或醫療狀況，您需要司機協助進出住所、車輛或治療地點
- 您坐輪椅，在沒有司機幫助的情況下不能上下輪椅
- Medi-Cal 不承保服務



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

會員需要支付的費用

如果 Anthem 安排非醫療運輸服務，則為免費。

出行費用

在某些情況下，如果您必須到家附近沒有的醫生處赴診，Anthem 可能會承保出行費用，例如膳食、酒店住宿和其他相關費用（如停車、過路費等）。也可為與您一起出行以幫助您完成約診或向您捐贈器官以進行器官移植的人承保該等費用。您需要致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** 為這些服務申請預先核准（事先授權）。

牙科服務

Medi-Cal 採用管理式護理計劃為您提供牙科服務。要瞭解更多資訊，請登入 Health Care Options 網站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。您可以留在按服務收費牙科計劃之中，也可以選擇牙科管理式護理計劃。若要選擇或更改牙科計劃，請致電 Health Care Options 電話 **1-800-430-4263**。您不能同時註冊全包式長者護理計劃 (PACE) 計劃或涉嫌虐待及忽視兒童 (SCAN) 計劃和牙科管理式護理計劃。

您的 Medi-Cal 牙科服務由 Medi-Cal 牙科管理式護理計劃提供。如需幫助來尋找牙醫或獲取牙科服務，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

Medi-Cal 承保牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科服務（例如檢查、X 光檢查和牙齒清潔）
- 用於疼痛控制的急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療（前/後）
- 牙冠（預製/實驗室）
- 牙周刮治和牙根平整術
- 全口和局部義齒
- 對符合資格的兒童的正畸福利
- 局部氟化物



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental Program 電話 **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)**。您還可造訪 Medi-Cal Dental Program 網站 <https://smilecalifornia.org/>。

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，並已參保牙科管理式護理計劃，請致電您的指定牙科管理式護理計劃。

其他 Anthem 承保的福利和計劃

哮喘預防性服務

Anthem 協助健康教育並在以下方面進行引導：哮喘基本事實、正確使用長期控制器和快速緩解藥物、循證自我管理技術和自我監測技能，以及減輕或控制加重哮喘症狀之環境暴露的行動。

LiveHealth® Online

Anthem 會員可以使用智能手機、平板電腦或電腦每周 7 天，每天 24 小時全天候使用 LiveHealth Online。LiveHealth Online 將患者與支援身心健康的委員會認證醫生聯絡起來。醫生可能會開藥，然後將其發送到您的藥房。僅能開非管制藥物處方。

會員可透過致電 1-888-548-3432 (TTY 711)、下載免費的 LiveHealth Online 行動裝置應用程式或造訪 livehealthonline.com 進行註冊來每周 7 天，每天 24 小時使用 LiveHealth Online。

LiveHealth Online 計劃詳情	LiveHealth Online 醫療	LiveHealth Online 精神病學	LiveHealth Online 心裡學
提供者類型	委員會認證醫生	委員會認證醫生	持證心理學家 (PHD) 和治療師 (高級社會 工作者)



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

提供的福利		藥物，如具醫療必要性	藥物，如在初步評估後具醫療必要性
可用性	全年每周 7 天，每天 24 小時全天候按需提供服務	約診，所有時區的上午 8 點至晚上 8 點	約診，上午 7 點至晚上 11 點
就診時長	10 分鐘	初步評估為 30 到 45 分鐘；如果需要進行藥物審查，後續治療為 15 分鐘。	45 分鐘
平均等待時間	約 10 分鐘	14 天或以下	4 天或以下
服務年齡	沒有年齡限制；醫生決定患者是否能進行虛擬治療	18 歲或以上	10 歲或以上
價值	在家便捷地獲取護理。對於非緊急疾病，防止費時的 ER 就診。	顯著增加了在家使用行為健康提供者的機會	顯著增加了在家使用行為健康提供者的機會

常見的獲得治療的疾病

- 擦傷、小傷口 高血壓
- 哮喘
- 過敏/過敏性鼻炎
- 背痛
- 咳嗽/感冒
- 糖尿病/低血糖



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 腹瀉
- 耳部疼痛
- 發燒、流行性感冒/流感
- 頭痛/偏頭痛
- 失禁
- 失眠
- 噁心/嘔吐
- 紅眼病和其他眼部感染
- 皮疹/皮膚障礙
- 鼻竇感染
- 喉嚨痛/咽炎
- 扭傷和拉傷

常見的獲得治療的行為疾病包括：

- 焦慮
- 躁鬱症
- 應對疾病
- 憂鬱
- 憂傷
- 無端恐懼症
- 育兒問題
- 創傷後應激障礙
- 強迫症
- 關係問題
- 壓力



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

LiveHealth Online 以同一行為健康提供者提供持續治療服務：

LiveHealth Online 的限制

LiveHealth Online 不提供：

- 預防性或持續的醫療護理
- 實驗室醫囑
- 專科醫生護理權限
- 對於非緊急護理，會員應將與其 PCP 約診作為首選。

針對 LiveHealth Online 驗證 Anthem 會員資格：

必須將 Anthem 會員 ID 添加到 LiveHealth Online 帳戶才能獲得免費服務。會員必須年滿 18 歲方可擁有自己的 LiveHealth Online 帳戶。

家長可以在個人帳戶中添加兒童的 Anthem 會員 ID。

會員可以邀請客人加入他們的即時視頻就診：

- 家庭成員
- 其他提供者

會員可以透過電子郵件或傳真與他們的 PCP 或任何人共用醫療記錄摘要。

LiveHealth Online 以同一行為健康提供者提供持續治療服務：

會員可透過致電 **1-888-548-3432 (TTY 711)**、下載免費的 LiveHealth Online 行動裝置應用程式或造訪 livehealthonline.com 註冊來獲得每周 7 天，每天 24 小時全天候協助。

如需線上看診後的緊急處方協助，會員可致電 **1-888-982-7956**。

管理式長期護理服務與支援

Anthem 為符合資格的會員承保在以下類型的長期護理設施或家中發生的管理式長期護理服務和支援：



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 經 Anthem 核准的專業護理機構服務
- Anthem 批准的亞急性護理機構服務（包括成人和兒科服務）
- L.A. Care 批准的居家和社區支援
 - 基於社區的成人服務 (CBAS)
 - 居家援助服務 (IHSS)
- Anthem 批准的中級護理設施服務，包括：
 - 中級護理設施/發育性障礙 (ICF/DD)；
 - 中級護理設施/發育性殘疾-復健 (ICF/DD-H)；以及
 - 中級護理設施/發育性殘疾-護理 (ICF/DD-N)

如果您符合資格獲得長期護理服務，Anthem 將確保您被安置在提供最適合您醫療需求的護理水準的健康護理設施或家中。

如果您有關於管理式長期護理服務的疑問，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

基本護理協調

從許多不同的提供者或不同的健康系統獲得護理頗具挑戰性。Anthem 希望確保會員獲得所有具醫療必要性的服務、處方藥和行為健康服務。Anthem 可以免費幫助您協調和管理您的健康需求。即使其他計劃承保這些服務，也可提供該等幫助。

在您離開醫院後，或者如果您在不同的系統中獲得護理，很難理清如何滿足您的健康護理需求。以下是 Anthem 可以幫助會員的一些方法：

- 如果您在出院後難以進行後續護理約診或獲取藥物，Anthem 可以幫助您。
- 如果您需要親自前往約診地點方面的幫助，Anthem 可以幫助您獲得免費的運輸服務。

如果您對自己或您的孩子的健康有疑問或疑慮，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

複雜護理管理 (CCM)

有更複雜健康需求的會員可能符合資格獲得以護理協調為重點的額外服務。Anthem 為各人群提供複雜護理管理 (CCM) 服務，包括但不限於：有特殊健康護理需求的兒童、孕婦和產後個人、接受 LTSS 的會員、患有末期腎病 (ESRD) 的會員、獲取移植福利的會員、有行為健康狀況或物質使用失調的會員，以及患有多種慢性疾病的會員。

已參保 CCM 和強化護理管理（見下文）的會員在 Anthem 有一名指定護理經理，其不僅可以幫助上述基本護理協調，還可以在您從醫院、專業護理設施、精神病院出院或住院治療時提供擴展的過渡護理支援。

強化護理管理 (ECM)

Anthem 為有高度複雜需求的會員提供強化護理管理 (ECM) 服務。ECM 提供額外的服務來幫助您獲得保持健康所需的護理。它協調不同醫生和其他健康護理提供者為您提供的護理。ECM 幫助協調初級和預防性護理、急性護理、行為健康、發育、口腔健康、社區長期服務和支援 LTSS 以及社區資源轉診。

如果您符合資格，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您也可以致電 Anthem，瞭解您是否以及何時能夠獲得 ECM。或與您的健康護理提供者聯絡。他們可以瞭解您是否符合 ECM 資格，或為您轉診護理管理服務。

承保的 ECM 服務

如果您符合 ECM 資格，您將擁有自己的護理團隊和護理經理主管。該人會和您以及您的醫生、專科醫生、藥劑師、案例經理、社會服務提供者和其他人溝通。他們確保所有人共同努力，讓您得到所需護理。護理經理主管還可以幫助您查找和申請您社區中的其他服務。

ECM 包括：

- 外部聯絡與參與
- 綜合評估及護理管理
- 強化護理協調
- 促進健康
- 綜合過渡護理



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 會員和家庭支援服務
- 協調和社區和社會支援轉診

要瞭解 ECM 是否適合您，請諮詢您的 Anthem 代表或健康護理提供者。

會員需要支付的費用

會員不需要為 ECM 服務支付費用。

選擇退出

如果您認為強化護理管理不適合您，您可以隨時透過通知您的護理經理主管或致電您的 Anthem 代表選擇退出。

社區支援

您可能可以透過您的個人化護理計劃獲得支援。社區支援是醫療上合適且具成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal 州計劃所承保的服務或環境。會員可以選擇是否接受這些服務。如果符合資格，這些服務可能可以幫助您更獨立地生活。它們不會取代您已經透過 Medi-Cal 獲得的福利。社區支援可包括幫助尋找或留住住房，醫療定制餐食，或為您或您的護理員提供其他幫助。如果您需要幫助或想瞭解可為您提供哪些社區支援，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 或致電您的健康護理提供者。會員無需為社區支援服務付費。

以下是 Anthem 提供的社區支援：

- **住房過渡導航服務和房屋租賃及維持服務**
 - 包括幫助會員尋找住房和維持安全和穩定租賃的服務。
- **餐食/醫療定制餐食**
 - 旨在改善健康結果和解決食品不安全相關障礙的送餐到家計劃。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- **休養護理 (臨時醫療)**
 - 為不再需要住院但仍然需要從傷病中恢復健康 (包括行為健康狀況) 的會員提供短期綜合和臨床護理。
- **住房公積金**
 - 協助識別、協調、獲得或資助一次性服務和必要的改裝，以使一個人能夠建立一個基本家庭，它不包括食宿。
- **冷靜中心**
 - 針對被發現在公共場合醉酒的會員提供的其他目的地，防止其被送往急診室或監獄。
- **個人護理和家務服務**
 - 支持需要協助的會員進行日常活動，如洗澡、穿衣、個人衛生、做飯和吃飯。
- **臨時服務**
 - 為那些需要偶爾臨時監督以緩解護理員負擔的人的護理員提供的短期服務。
- **環境無障礙修整 (住宅改造)**
 - 對住宅進行物理修整，以確保個人的健康和 safety，或使會員能夠在家中更獨立地生活。
- **哮喘補救措施**
 - 對住宅環境進行必要的物理改造，以確保會員的健康、福利和 safety，或使會員能夠在家中生活，否則急性哮喘發作可能導致需要急診服務和住院治療。
- **護理設施過渡/分流到輔助生活機構**
 - 透過幫助會員從護理機構過渡返回家中一樣的社區環境中來幫助其在社區中生活，或者防止那些有迫切需要的人入住護理機構。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/med-cal](https://www.anthem.com/ca/med-cal)**。

- **社區過渡服務/護理設施過渡至家中**

- 透過為會員從持牌設施過渡到私人住宅的生活安排提供非經常性的安置費用，協助會員在社區中生活，避免進一步入住機構。

- **短期住院治療住房**

- 為那些沒有住所且有很高醫療或行為健康需求的人提供離開住院機構環境後立即繼續醫療、精神或物質使用康復的機會。

- **日間康復計劃**

- 在一個人的家裡或外面提供服務，以幫助他們獲得、保持和提高自助能力。社會化和適應技能是在社區中成功生活所必需的技能。

如果您需要幫助或想瞭解可為您提供哪些社區支援，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。或致電您的健康護理提供者。

重大器官移植

21 歲以下兒童的移植

在 Los Angeles 縣，州法律要求將需要移植的兒童轉診至 California 兒童服務 (CCS) 計劃，以決定該兒童是否有資格獲得 CCS。如果兒童符合 CCS 資格，CCS 將支付移植和相關服務的費用。

如果兒童不符合 CCS 的條件，那麼 Anthem 會將兒童轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植是必要且安全的，Anthem 將承保移植和相關服務。

當孩子的醫生或專科醫生確定孩子為潛在移植候選人後，Anthem 必須在 72 小時內將符合 California 兒童服務 (CCS) 資格的兒童轉診至 CCS 批准的特殊護理中心 (SCC) 進行評估。如果 SCC 確認移植是必要且安全的，Anthem 將承保移植和相關服務。

21 歲及以上成人的移植

如果您的醫生決定您可能需要進行重大器官移植，Anthem 會將您轉介到合格的移植中心



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

進行評估。如果移植中心確認需要進行移植並且對您的醫療狀況是安全的，Anthem 將承保移植和其他相關服務。

Anthem 承保以下重大器官移植，包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心臟/肺臟
- 腎臟
- 腎/胰臟
- 肝
- 肝/小腸
- 肺
- 胰臟
- 小腸

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從 Anthem 提供者網絡內的街頭醫療提供者處獲得承保服務。街頭醫療提供者是網絡內持證初級保健醫生或初級保健非醫生。無家可歸的會員可以選擇一個 Anthem 街頭醫療提供者作為其初級保健提供者 (PCP)，前提是該街頭醫療提供者符合 PCP 的資格標準並同意成為會員的 PCP。要瞭解有關 Anthem 街頭醫療計劃的更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

CCS 運輸和出行費用

如果您或您的家人需要幫助前往與符合 CCS 資格的疾病相關的醫療預約，並且沒有其他可用的資源，您可能可以獲得運輸、餐飲、住宿和其他費用，如停車、通行費等。在您自費支付運輸、餐飲和住宿費之前，您應該致電 Anthem 並申請預先核准（事先授權）。如第 4 章「福利和服務」所述，Anthem 確實提供非醫療和非緊急醫療運輸。

如果您的運輸或出行費用被認為是具有必要，並且 Anthem 證實您嘗試透過 Anthem 獲得運輸服務，則您可以從 Anthem 獲得報銷。我們必須在您提交所需收據和運輸費用證明後 60 個日曆日內向您報銷。

WCM 服務之外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您符合資格參保 1915(c) 豁免，您可能能夠獲得家庭和社區服務，這些服務與符合 CCS 條件的疾病無關，但對您留在社區環境而非機構中來說具有必要性。例如，如果您需要家庭改造以滿足您的社區環境需求，則 Anthem 無法將這些費用作為 CCS 相關疾病



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

進行支付。但如果您參保 1915(c) 豁免，如果家居改造具醫療必要性且是為了防止入住機構，則可能對其進行承保。

其他 Medi-Cal 計劃和服務

您可以透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得的其他服務

Anthem 不承保某些服務，但您仍然可以透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。Anthem 將與其他計劃協調以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，包括由其他計劃而非 Anthem 承保的服務。本節列出了其中一些服務。要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx (一項 Medi-Cal FFS 計劃) 承保。Anthem 可能會承保提供者在辦公室或診所提供的某些藥物。如果您的醫生開的藥物在醫生辦公室、輸液中心提供或由家用輸液提供者提供，這均被認為是醫生給藥。

如果非藥房醫療健康護理專業人員給藥，則其在醫療福利承保範圍內。您的提供者可以為您開具列在 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物。

有時，您需要的藥物可能不在合約藥物清單上。在您按處方到藥房配這些藥物之前需要獲得批准。Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審查並決定此類申請。

- 若門診藥房藥劑師認為您需要，他們可向您提供 14 天的緊急藥物供應。Medi-Cal Rx 會支付門診藥房提供的緊急藥物的費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急申請。如果拒絕，它們會向您寄送告知原因的信函。他們會告訴您有哪些選擇。要瞭解更多資訊，請閱讀第 6 章中的「投訴」部分。

要想瞭解藥物是否在合約藥物清單上或想獲得合約藥物清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 7 或致電 711。

或造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

藥房

如果您要配藥或續購處方藥，則您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房獲得您的處方藥。您可以造訪網站查找 Medi-Cal Rx 藥房名錄中與 Medi-Cal Rx 合作的藥房列表，網址：

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

您也可以致電 Medi-Cal Rx 電話 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 **7** 或致電 **711** 查找您附近的藥房或可以將您的處方郵寄給您的藥房。

在您選擇了藥房後，將您的處方帶到藥房。您的提供者也可以將其寄送給您的藥房。把您的處方和 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 給藥房。確保藥房知曉您正在服用的所有藥物以及您有的任何過敏症。如果您對處方有任何疑問，請詢問藥劑師。

會員還可以從 Anthem 獲得前往藥店的運輸服務。要瞭解有關運輸服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況的運輸福利」。

精神健康專科服務

一些精神健康服務由縣精神健康計劃，而非 Anthem 提供。這些服務包括為符合精神健康專科服務 (SMHS) 規則的 Medi-Cal 會員提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下門診、入住和住院服務：

門診服務：

- 精神健康服務
- 藥物支援服務
- 日間密集治療服務
- 日間康復服務
- 危機介入服務
- 危機情況穩定服務
- 針對性案例管理
- 治療行為服務 (為 21 歲以下的會員提供承保)
- 重症監護協調 (ICC) (為 21 歲以下的會員提供承保)
- 居家加強護理服務 (IHBS) (為 21 歲以下的會員提供承保)
- 寄養治療 (TFC) (為 21 歲以下的會員提供承保)
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

入住服務：

- 成人住院治療服務
- 危機住宿治療服務

住院服務：

- 精神病住院醫院服務
- 精神病健康機構服務

要瞭解有關縣精神健康計劃提供的精神健康專科服務的更多資訊，您可以致電聯絡您的縣精神健康計劃。

要在線上尋找縣內所有免費電話號碼，請瀏覽

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Anthem 裁定您需要縣精神健康計劃的服務，Anthem 將幫助您聯絡縣精神健康計劃服務。

物質使用失調治療服務

Anthem 鼓勵在酒精使用或其他物質使用方面需要幫助的會員獲得護理。一般護理提供者（如初級保健、住院醫院和急診科）和專科物質使用服務提供者可提供物質使用服務。縣行為健康計劃通常提供專科服務。

要瞭解更多關於物質使用失調的治療選項的資訊，請致電 Los Angeles 縣公共衛生部，預防及控制藥物濫用部 (DPH, SAPC) 物質濫用服務熱線 (SASH) 電話 **1-844-804-7500**。

Anthem 會員可以進行評估，以使他們與最適合其健康需求和偏好的服務相匹配。當具醫療必要性時，可用服務包括門診治療、入住治療和物質使用失調藥物（也稱為藥物輔助治療 (MAT)），如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

縣向符合服務資格的 Medi-Cal 會員提供物質使用失調服務。被確定為需要物質使用失調治療服務的會員會被轉診至其縣部門接受治療。有關所有縣的電話號碼清單，請造訪 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Anthem 將提供或安排在初級保健、住院醫院、急診科和其他醫療環境中提供 MAT。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

其他物質使用服務可能包括但不限於：

- 門診治療
- 強化門診治療
- 案例管理
- 成癮治療藥物
- 脫癮管理 (Detox)
- 入住治療
- 恢復支援服務
- 恢復過渡住房
- 自願性住院戒癮服務 (如果您符合條件)

California 兒童服務 (CCS)

CCS 是一個 Medi-Cal 計劃，用於治療 21 歲以下的兒童，具有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題，並且符合 CCS 計劃規則。若 Anthem 或您的 PCP 認為您的孩子患有符合 CCS 資格的疾病，他們將被轉診到 CCS 縣計劃以評估其資格。

縣 CCS 計劃工作人員將決定您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。Anthem 不決定 CCS 資格。若您的孩子符合該類型護理的資格，CCS 提供者將治療您孩子符合 CCS 資格的疾病。Anthem 將繼續承保與 CCS 疾病無關的服務類型，如身體檢查、疫苗和兒童健康檢查。

Anthem 不承保 CCS 計劃承保的服務。為了 CCS 可以承保這些服務，CCS 必須批准提供者、服務和設備。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

CCS 並非承保所有健康狀況。CCS 承保大部分生理缺陷或需以藥物、手術或復健治療的健康狀況。符合 CCS 資格疾病的示例包括但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 白血病
- 鎌狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重的慢性腎臟疾病
- 肝臟疾病
- 腸道疾病
- 唇裂/齶裂
- 脊柱裂
- 聽力喪失
- 白內障
- 腦性麻痺
- 某些情況下的癲癇發作
- 類風濕關節炎
- 肌肉萎縮症
- 愛滋病
- 嚴重的頭部、大腦或脊髓損傷
- 嚴重的燒傷
- 嚴重不整齊的牙齒

Medi-Cal 支付 CCS 服務的費用。若您的孩子不符合 CCS 計劃服務資格，那麼他們將繼續從 Anthem 獲得具醫療必要性的護理。

要了解更多有關 CCS 的資訊，請前往 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (HCBS)

California 的 6 項 Medi-Cal 1915(c) 豁免允許州向在護理設施或其選擇的社區環境中的醫院需要護理的人提供服務。Medi-Cal 與聯邦政府簽訂了一項協定，允許在私人住宅或類似家庭的社區環境中提供豁免服務。根據豁免提供的服務的費用不得超過替代機構級護理的費用。HCBS 豁免接受者必須符合全範圍 Medi-Cal 之資格。

6 項 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 輔助生活豁免 (ALW)
- California 發展性殘疾人士自我決定計劃 (SDP) 豁免



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- Californian 發展性殘疾人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社區替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (MCWP) · 以前稱為人類免疫缺陷病毒/愛滋病 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能老年人服務計劃 (MSSP)

想要瞭解更多有關 Medi-Cal 豁免的資訊，請造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致電客戶服務中心電話 at **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

居家援助服務 (IHSS)

作為家庭外護理的替代方案，居家援助服務 (IHSS) 計劃為合格的老年人、盲人和殘疾人提供居家個人護理協助。它使接受者能夠安全地待在自己的家中。

要瞭解更多關於您所在縣可用 IHSS 的資訊，請造訪 <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致電您當地的縣社會服務機構。

無法透過 Anthem 或 Medi-Cal 獲得的服務

Anthem 和 Medi-Cal 將不會承保某些服務。Anthem 或 Medi-Cal 不承保的服務包括但不限於：

- | | |
|--|--------|
| ▪ 體外受精 (IVF) · 包括但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的程序 | ▪ 住宅改造 |
| ▪ 生育力保留 | ▪ 車輛改裝 |
| ▪ 實驗性服務 | ▪ 整容手術 |

如果具醫療必要性，Anthem 可能會承保非承保服務。您的提供者必須向 Anthem 提交預先核准（事先授權）申請，說明非承保福利具醫療必要性的原因。

要瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

新技術和現有技術評估

Anthem 透過研究新的治療方法、藥物、程序和設備緊跟健康護理領域的變化和進步。這也被稱為「新技術」。Anthem 追隨新技術，確保會員獲得安全有效的護理。Anthem 針對醫療和精神健康程序、藥品和設備審查新技術。新技術審查申請可能來自會員、執業者、組織、Anthem 的醫生審查人或其他員工。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

5. 兒童和青少年健康護理

21 歲以下的兒童和青少年會員註冊後即可獲得特殊健康服務。這可確保他們獲得正確的預防、牙科和精神健康護理，包括發育和專科服務。本章說明了這些服務。

兒科服務（21 歲以下兒童）

承保 21 歲以下會員所需的護理。以下列表包括治療或護理任何缺陷以及身體或心理診斷的具醫療必要性的服務。承保服務包括但不限於：

- 健康兒童就診和青少年檢查（兒童需要的重要就診）
- 免疫接種（疫苗注射）
- 行為健康評估和治療
- 精神健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（精神健康專科服務由縣承保）
- 兒童期不良經歷 (ACE) 篩查
- 化驗，包括血鉛中毒篩查
- 健康及預防性教育
- 視力服務
- 牙科服務（由 Medi-Cal Dental 承保）
- 聽力服務（由 California 兒童服務 (CCS) 為符合資格的兒童承保）。Anthem 將為不符合 CCS 資格的兒童承保服務）。

這些服務稱作早期及定期篩查、診斷及治療 (EPSDT) 服務。兒科醫生的「光明前景」指南推薦的 EPSDT 服務可免費幫助您或您的孩子保持健康。

要閱讀這些指南，請造訪 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **anthem.com/ca/medi-cal**。

健康兒童健康檢查和預防性護理

預防性護理包括幫助您的醫生及早發現問題的常規健康檢查、篩查，以及在病症、疾病或醫療狀況引起問題之前發現它們的諮詢服務。常規健康檢查可幫助您或您孩子的醫生查找任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、精神健康和任何物質（酒精或藥物）使用失調。Anthem 承保在任何時候有需要的問題篩查檢查（包括血鉛水準評估），即使檢查不是在您或您孩子的常規檢查期間進行。

預防性護理還包括您或您的孩子需要的疫苗注射。Anthem 必須在醫生就診時確保所有註冊兒童均接種了所需的所有疫苗。預防性護理服務和篩查均免費，且無需預先核准（事先授權）。

您的孩子應當在這些年齡時接受檢查：

- 出生後 2-4 天
- 1 個月
- 2 個月
- 4 個月
- 6 個月
- 9 個月
- 12 個月
- 15 個月
- 18 個月
- 24 個月
- 30 個月
- 從 3 歲到 20 歲每年一次

健康兒童檢查包括：

- 完整的病史和全身身體檢查
- 適合年齡的疫苗注射（California 遵循美國兒科學會「光明前景」時間表：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗，包括血鉛中毒篩查
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

如果醫生在檢查或篩查中發現您或您孩子的身體或精神健康有問題，您或您的孩子可能需要接受醫療護理。Anthem 將免費為您承保這些護理，包括：

- 醫生、護士執業者和醫院護理
- 保持健康的疫苗注射
- 物理、言語/語言和職業療法
- 住宅健康服務，包括醫療設備、用品和器具
- 視力問題的治療，包括眼鏡
- 聽力問題的治療，包括 CCS 不承保的助聽器
- 針對泛自閉症障礙和其他發育障礙等健康狀況的行為健康治療
- 案例管理和健康教育
- 重建手術，即透過手術矯正或修復因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病而導致的身體異常結構的手術，以改善技能，或恢復正常外觀

血鉛中毒篩查

所有註冊 Anthem 的兒童都應在 12 至 24 個月時或在 36 至 72 個月之間（如未更早接受檢測）進行血鉛中毒篩查。當醫生認為生活改變使兒童處於危險之中時，也應該對兒童進行篩查。

幫助獲取兒童和青少年健康護理服務

Anthem 將幫助 21 歲以下的會員及其家人獲得所需的服務。Anthem 護理協調員 可以：

- 告訴您可用的服務
- 在需要時幫助尋找網絡內提供者或網絡外提供者
- 幫助進行預約
- 安排醫療運輸，以便兒童可以進行約診
- 幫助協調透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 提供的服務的護理，例如：
 - 針對精神健康和物質使用失調的治療和復健服務
 - 牙科問題治療，包括正畸福利



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

您可以透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務

牙科檢查

每天用毛巾輕輕擦拭牙齦，保持寶寶牙齦清潔。大約四到六個月時，將隨著乳牙開始萌出而開始「出牙」。您應該在孩子長出第一顆牙齒後或在他們一歲生日時（以先到者為準）預約孩子的第一次牙科就診。

這些 Medi-Cal 牙科服務是免費或低成本服務，適用於：

1 至 4 歲的寶寶

- 寶寶第一次牙科就診
- 寶寶第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- X 光檢查
- 洗牙（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- 補牙
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如具醫療必要性）

5 至 12 歲兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- X 光檢查
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- 洗牙（每 6 個月一次，有時為更久時間一次）
- 磨牙密封劑
- 補牙
- 牙根管
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如具醫療必要性）



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

13 至 20 歲青少年

- 牙科檢查 (每 6 個月一次，有時為更久時間一次)
- X 光檢查
- 氟化物塗膜 (每 6 個月一次，有時為更久時間一次)
- 洗牙 (每 6 個月一次，有時為更久時間一次)
- 為符合資格的人提供正畸福利 (牙套)
- 補牙
- 牙冠
- 牙根管
- 拔牙
- 緊急牙科服務鎮靜 (如具醫療必要性)

*當提供者確定並記錄了局部麻醉在醫學上不合適的原因，以及牙科治療獲預先核准或不需要預先核准 (事先授權) 時，應考慮鎮靜和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可能使用鎮靜或全身麻醉的原因：

- 阻止患者對提供者進行治療的嘗試做出反應的身體、行為、發育或情緒狀況
- 重大修復或外科程序
- 不合作兒童
- 注射部位的急性感染
- 局部麻醉無法控制疼痛

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental Program 電話 **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)**。或造訪 <https://smilecalifornia.org/>。

額外的預防性教育轉診服務

如果您擔心您的孩子在學校不能很好的參與和學習，請與您孩子學校的醫生、老師或管理人員溝通。除了 Anthem 承保的醫療福利外，學校還必須提供一些服務來幫助您的孩子學習保持不會落後。可提供以幫助您孩子學習的服務包括：

- 言語和語言服務
- 物理治療
- 心理服務
- 職能治療



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 輔助技術
- 社會工作服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的運輸

California 教育部提供並支付這些服務的費用。與孩子的醫生和老師一起，您可以制定一個最能幫助孩子的定制計劃。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

6. 報告和解決問題

有兩種方式可以報告和解決問題：

- 當您對 Anthem 或提供者或對您從提供者處獲得的健康護理或治療有疑問或感到不滿意時，您可使用投訴（申訴）。
- 當您不同意 Anthem 的變更或不承保您的服務的決定時，您可使用上訴。

您有權向 Anthem 提交申訴和上訴，告知我們您的問題。這不會剝奪您的任何合法權利和補救措施。我們不會因您向我們提出投訴或報告問題而進行歧視或報復。告訴我們您的問題將有助於我們改善對所有會員的護理。

您可第一時間聯絡 Anthem 以告知我們您的問題。請於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 聯絡我們。請向我們告知您的問題。

如果您的申訴或上訴在 30 天後仍未得到解決，或者您對結果不滿意，您可以致電 California 管理式健康護理部 (DMHC)。請求他們審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的情況緊急，例如涉及嚴重威脅健康的情況，您無需先向 Anthem 提交申訴或上訴即可立即致電 DMHC。您可以致電 DMHC 的免費電話 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。或造訪：<https://www.dmhc.ca.gov>。

California 醫療保健服務部 (DHCS) Medi-Cal 管理式護理監察員也可以提供幫助。如果您在加入、變更或退出健康計劃時遇到問題，他們可以提供幫助。如果您搬家，並且在轉移到新縣的 Medi-Cal 時遇到問題，他們也可以提供幫助。您可以在週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 **1-888-452-8609** 聯絡監察員。此為免費電話。

您亦可以就 Medi-Cal 資格向您的縣資格辦公室提交申訴。如果您不確定可以向誰提交申訴，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

要報告有關您的健康保險的錯誤資訊，請於週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 **1-800-541-5555** 聯絡 Medi-Cal。

投訴

當您在獲得 Anthem 或提供者提供的服務時遇到問題或對服務不滿意時，您可提交投訴（申訴）。提交投訴沒有時間限制。您可以隨時透過電話、以書面形式或在線上向 Anthem 提交投訴。您的授權代表或提供者也可以在您的許可下為您提交投訴。

- **電話：**請於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。提供您的健康計劃 ID 號碼、您的姓名以及您的投訴理由。
- **郵寄：**致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**，並要求為您寄送表格。在取得表格後，請填寫完成。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您的投訴理由。告知我們發生了什麼，以及我們可以如何幫助您。

將表格寄送至：

Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007

您的醫生辦公室會有投訴表格。

- **線上：**造訪 Anthem 網站 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

如果您需要幫助提交您的投訴，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

在收到您的投訴後的 5 個日曆日內，我們將向您寄送一封告知您我們已經收到投訴的信函。在 30 天內，我們將向您寄送另一封信函，告知您我們如何解決您的問題。如果您致電 Anthem 提出與健康護理承保範圍、醫療必要性或實驗性或研究性質治療無關的申訴，並且您的申訴在下一個工作日結束前得以解決，那麼您可能不會收到信函。

如果您有涉及嚴重健康顧慮的緊急事項，我們將啟動加急（快速）審查。我們會在 72 小時內提供決定。若要申請加急審查，請致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 聯絡我們。

在收到您的投訴後 72 小時內，我們將決定我們會如何處理您的投訴以及我們是否會加急處理。如果我們決定我們不會加急處理您的投訴，我們會通知您我們將在 30 天內解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯絡 DMHC，包括如果您認為您的問題符合加急審查的條件，或者 Anthem 沒有在 72 小時內回覆您。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不受 Anthem 申訴流程的約束，也不符合獨立醫療審查的資格。會員可以透過致電 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 7 或致電 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或造訪

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

不適用於 Medi-Cal Rx 的藥房福利相關的投訴可能符合獨立醫療審查資格。DMHC 的免費電話電話為 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。您可以造訪 DMHC 網站

<https://www.dmhc.ca.gov/> 線上查找獨立醫療審查/投訴表格和說明。

上訴

上訴與投訴不同。上訴申請我們審查和更改我們對您的服務做出的決定。如果我們向您寄送了一封行動通知 (NOA) 信函，告知您我們將拒絕、延遲、變更或終止一項服務，而您不同意我們的決定，您可以向我們提出上訴。您的授權代表或提供者也可以在獲得您的書面許可情況下代表您向我們提出上訴。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

您必須在收到我們的 NOA 之日起 60 天內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您正在接受的某項服務，您可以在等待上訴決定期間繼續獲得該服務。這稱為待審期間補助給付。要獲得待審期間補助給付，您必須在 NOA 日期後的 10 天內或我們所述的服務停止日期之前向我們申請上訴，以較晚者為準。當您在這些情況下申請上訴時，服務將會繼續。

您可透過電話、以書面形式或在線上提交上訴。

- **電話：**請於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。提供您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。
- **郵寄：**致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**，並要求為您寄送表格。在取得表格後，請填寫完成。務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。

將表格寄送至：

Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007
Los Angeles, CA 90017

您的醫生辦公室會提供上訴表。

- **線上：**造訪 Anthem 網站。造訪 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)**。

如果您需要幫助提出上訴或申請待審期間補助給付，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費的語言服務。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

在收到您的上訴後的 5 天內，我們將向您寄送一封告知您我們已經收到上訴的信函。

在 30 天內，我們會告知您我們的上訴決定並向您寄送上訴解決通知 (NAR) 信函。如果我們在 30 天內沒有向您提供我們的上訴決定，您可以向 California 社會服務部 (CDSS) 申請舉行州聽證會和向 DMHC 申請舉行獨立醫療審查 (IMR)。然而，如果您先申請州聽證會，並且聽證會已舉行，則無法再向 DMHC 申請 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)**。

如果您或您的醫生因決定上訴所花費的時間可能會將您的生命、健康或身體機能置於危險之中而希望我們作出快速決定，則可以要求加急（快速）審查。若要申請加急審查，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。我們將在收到上訴後的 72 小時內做出決定。

如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？

如果您申請上訴並收到 NAR 信函，告知您我們不會更改決定，或如果您在 30 天後仍未收到 NAR 信函，則您可以：

- 向 California 社會服務部 (CDSS) 申請舉行州聽證會，然後您的案件將由法官審查。CDSS 的免費電話號碼為 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**。您也可以造訪 <https://www.cdss.ca.gov> 線上要求召開州聽證會。
- 向管理式健康護理部 (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴表格，以審查 Anthem 的決定。或向 DMHC 申請獨立醫療審查 (IMR)。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 流程，則不屬於 Anthem 的外部醫生將審查您的案件並做出 Anthem 必須遵循的決定。

DMHC 的免費電話電話為 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。您可以造訪 DMHC 網站 <https://www.dmhca.gov> 線上查找獨立醫療審查/投訴表格和說明。

您無需支付州聽證會或 IMR 費用。

您有權申請州聽證會和 IMR。然而，如果您先申請州聽證會，並且聽證會已舉行，則您將無法再申請 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

以下各節將為您提供有關如何申請州聽證會和 IMR 的更多資訊。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴不由 Anthem 處理。您可以透過致電 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 **7** 或致電 **711** 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴。不適用於 Medi-Cal Rx 的藥房福利相關的投訴和上訴可能符合獨立醫療審查 (IMR) 資格。

如果您不同意 Medi-Cal Rx 藥房福利相關決定，則可以申請州聽證會。您不能要求 DMHC 針對 Medi-Cal Rx 藥房福利決策舉行 IMR。

向管理式健康護理部 (DMHC) 提交投訴和申請獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是由與健康計劃無關的外部醫生審查您的案件。如果您想要進行 IMR，則您必須首先透過 Anthem 提交上訴。如果您在 30 個日曆日內未收到您的健康計劃的回應，或如果您對健康計劃的決定不滿意，則可申請進行 IMR。您必須在自告知您有關上訴決定之通知的日期後 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間來申請州聽證會，所以如果您想申請 IMR 和州聽證會，請儘快提交投訴。切記，如果您先申請州聽證會，並且聽證會已舉行，則您將無法再申請 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

您可以不先向 Anthem 提起上訴而立即進行 IMR。這適用於您的健康顧慮緊迫的情況下，例如對您的健康構成嚴重威脅的情況。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 資格，DMHC 仍將審查您的投訴，以確保 Anthem 在您針對其拒絕服務提出上訴時做出了正確的決定。

California 管理式健康護理部負責管理醫療保健服務計劃。如您對於健康計劃有任何申訴，在聯絡該部門之前，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 聯絡您的醫療計劃，並使用您的健康計劃的申訴流程。使用本申訴程序並不會讓您失去任何可能獲得的合法權利或補救措施。如果您需要幫助以處理涉及急診的申訴、您的健康計劃並未以令您滿意的方式解決的申訴或超過 30 天尚未解決的申訴，您可致電該部門尋求協助。您亦符合資格申請獨立醫療審查 (IMR)。若您符合申請 IMR 的資格，則 IMR 過程將對健康計劃作出的醫療決定（與建議的服務或治療的醫療必要性有關）、本質上為實驗性或研究性之治療的承保決定以及有關急診或緊急醫療服務的付款爭議進行中立審查。該部



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

門還設有免付費電話 (1-888-466-2219) 以及供聽障和語障人士使用的 TDD 專線 (1-877-688-9891)。該部門的互聯網網站 www.dmh.ca.gov/ 中載有投訴表格、IMR 申請表格與線上指引。

州聽證會

州聽證會是與 Anthem 和來自 CDSS 的法官所舉行的會議。法官將幫助解決您的問題，或者告訴您我們做出了正確的決定。當您已向我們提出上訴，並且您仍對我們的決定不滿意，或者您在 30 天後未收到您的上訴決定時，您權要求舉行州聽證會。

您須於收到 NAR 信函之日起的 120 天內申請州聽證會。如果我們在您的上訴期間為您提供了待審期間補助給付，並且您希望在您的州聽證會做出決定前繼續提供給付，您必須在收到 NAR 信函的 10 天內或我們所述的服務停止日期之前申請州聽證會（以較晚者為準）。

如果您需要幫助以確保在您的州聽證會做出最終決定之前繼續提供待審期間補助給付，請在太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點致電 Anthem 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。如果您有聽力障礙或不能很好地表達自己，請致電 **711**。您的授權代表或提供者若獲得您的書面許可，則可以為您申請舉行州聽證會。

有時，您可以在未完成我們上訴流程的情況下要求舉行州聽證會。

例如，如果我們沒有正確或及時通知您有關您服務的情況，您可以申請舉行州聽證會，而不必完成我們的上訴流程。這稱為「視為用盡」。以下是「視為用盡」示例：

- 我們未以您的首選語言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我們犯了一個錯誤，影響了您的任何權利
- 我們未向您提供 NOA 信函
- 我們未向您提供 NAR 信函
- 我們在 NAR 信函中出現了錯誤
- 我們未在 30 天內裁決您的上訴。我們認為您的案件很緊急，但未在 72 小時內回應您的上訴



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

您可以透過下列途徑申請州聽證會：

- **線上：**造訪 www.CDSS.CA.GOV 線上申請聽證會
- **傳真：**填寫隨上訴解決通知提供的表格並將其發送至州聽證部門的傳真號碼 **1-833-281-0905**
- **電話：**致電州聽證部門電話 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 或 711)**
- **郵寄：**填寫隨上訴解決通知提供的表格並將其發送至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

如果您需要幫助申請州聽證會，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費的語言服務。致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

在聽證會上，您可以表述您的立場。我們也有我們的立場。法官可能最多需要 90 天來裁決您的案件。Anthem 必須服從法官的判決。

如果由於州聽證會所花費的時間可能將您的生命、健康或身體機能完全置於危險之中，您希望 CDSS 作出快速決定，您、您的授權代表或您的提供者可以聯絡 CDSS 並要求舉行加急（快速）州聽證會。CDSS 必須在收到 Anthem 轉交的您的完整案例檔案後的 3 個工作日內做出決定。

欺詐、浪費和濫用

如果您懷疑提供者或 Medi-Cal 受益人有欺詐、浪費或濫用行為，則您有責任透過致電保密免費電話 1-800-822-6222 或在網站 <https://www.dhcs.ca.gov/> 上線上提交投訴來進行舉報。

提供者欺詐、浪費和濫用包括：

- 偽造醫療記錄
- 開立的處方藥超出醫療必要性範圍



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

- 提供的健康護理服務超出醫療必要性範圍
- 對未提供的服務計費
- 當專業人員未執行服務時，對專業服務計費
- 向會員提供免費或折扣用品，以影響會員選擇的服務提供者
- 在不通知會員的情況下更改會員的初級保健提供者

福利受益人欺詐、浪費和濫用包括但不限於：

- 向他人出借、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)
- 獲得多個提供者提供的類似治療或藥物
- 在非緊急情況下去急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康計劃 ID 號碼
- 為非健康護理相關服務、非 Medi-Cal 承保服務乘坐醫療和非醫療運輸工具，或在您沒有醫療預約或處方藥待取時乘坐

要舉報欺詐、浪費和濫用，請寫下發生欺詐、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和身份號碼。盡可能多地提供有關該人士的資訊，例如電話號碼或專科領域（如果是提供者）。提供事件日期以及所發生的事件的摘要。

將您的報告寄送至：

Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
Attn: Special Investigations Unit (SIU)

電話： Anthem SIU 防欺詐熱線：1-888-231-5044 (TTY 711)



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

7. 權利與責任

身為 Anthem 會員，您有某些權利與責任。本章介紹了這些權利與責任。本章還包括有關您有權成為 Anthem 會員的法律通知。

您的權利

以下是您作為 Anthem 會員的權利：

- 受到尊重和有尊嚴的對待，能被適當考慮到您的隱私權和對您的醫療資訊保密的需要
- 獲得有關健康計劃及其服務的資訊，包括承保服務、執業者以及會員權利與責任
- 獲得以您的首選語言完整翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 就 Anthem 會員的權利與責任政策提出建議
- 在 Anthem 網絡內選擇初級保健提供者
- 能夠及時獲得網絡提供者服務
- 與提供者一起做出有關您的健康護理的決定，包括拒絕治療的權利
- 以口頭或書面形式就組織或所獲得的護理提交申訴
- 瞭解 Anthem 決定拒絕、延遲、終止或更改醫療護理申請的醫療原因
- 獲得護理協調
- 對拒絕、推遲或限制服務或福利的決定申請上訴
- 免費獲得您所用語言的口譯和筆譯服務
- 獲得您當地的法律援助辦公室或其他團體的免費法律援助
- 制定預立醫療指示
- 申請舉行州聽證會的權利（如果服務或福利被拒，並且您已經提交上訴，但仍然對該決定不滿意，或者如果在 30 天後仍未得到上訴決定，包括獲得有關在何種情況下可以進行快速聽證會的資訊）



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 根據申請從 **Anthem** 退保（取消保險）並改參加其他縣內健康計劃
- 使用未成年人同意服務
- 根據《福利和機構 (W&I) 法典》第 14182 (b)(12) 部分規定，在申請後及時且以適當的方式免費獲得其他格式的（例如盲文、大字版、音訊和可使用的電子格式）的書面會員資訊
- 不受到用作強迫、訓誡、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離
- 誠實的討論有關可用治療選項和替代方案的資訊，並且無論費用或承保範圍，這些資訊均以符合您的病情和理解能力的方式提供
- 索取及獲得您的醫療記錄副本，並申請在《聯邦法規法典》(CFR) 第 45 篇第 164.524 和 164.526 部分允許的情況下修訂或修正相關記錄
- 自由行使這些權利，而不會對 **Anthem**、您的提供者或本州對待您的方式產生不良影響
- 根據聯邦法律獲得 **Anthem** 網絡外的計劃生育服務、獨立生育中心服務、聯邦合格健康中心服務、印第安人保健診所服務、助產士服務、鄉村健康中心服務、性傳播感染服務和急診服務
- 免費收到以您的偏好語言或其他格式製作的書面計劃材料（如音訊、盲文或大字印刷）

您的責任

Anthem 會員具有以下責任：

- 立即聯絡您的 **PCP**，為您或您的孩子安排初始健康評估（在註冊後 120 天內）。
- 向我們、您的醫生及其他健康護理提供者提供幫助您獲得最佳護理及您有權獲得的全部福利所需的資訊。
- 理解您的健康問題，以及您可以和您的醫生或其他健康護理提供者者合作，制定一個您們都同意的治療計劃。
- 遵循您與醫生和其他健康護理提供者同意的護理計劃。
- 遵循醫生的建議，妥善進行自我護理。
- 使用正規來源的護理。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 當您就診時，請帶上您的 Anthem ID 卡。
- 尊重您的醫生及其他護理員。
- 理解本健康計劃。
- 知悉及遵守本健康計劃的規則。
- 知悉本健康計劃及您所收到的服務類型受法律監管。
- 知悉我們不得因為您的年齡、性別、種族、民族、文化、語言需求、性取向或健康狀況歧視您。

不歧視聲明

歧視是違法的。Anthem 遵循州和聯邦民權法。Anthem 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排除或區別對待他人。

Anthem 提供：

- 為殘障人士提供免費幫助和服務，以幫助他們更好地交流，例如：
 - 合格的手語翻譯員
 - 其他格式的書面資訊（大字版、音訊、可使用的電子格式和其他格式）
- 針對主要語言為非英語的人士的免費語言服務，例如：
 - 合格的口譯員
 - 以其他語言編寫的資訊

如果您需要這些服務，請在太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點致電

1-888-285-7801 聯絡 Anthem。或者，若您為聽力或語言殘障人士，則請致電

TTY 711，使用 California 中繼服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如何提交申訴

如果您認為 Anthem 未能提供這些服務，或因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向等原因而受到非法歧視，您可以向 Anthem 健康計劃首席合規官提交申訴。您可以寫信、親自前往或以電子的方式提交申訴：

- **電話：**致電 **1-888-285-7801 (TTY 711)** 聯絡客戶服務中心，該電話每周 7 天、每天 24 小時提供服務（包括節假日）。或者，若您為聽力或語言殘障人士，則請致電 **711**，使用 California 中繼服務。

書信：填寫投訴表格或者寫信並將其寄送至：

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

- **親自：**造訪您的醫生診所或 Anthem，並表明您想提交申訴。
- **電子方式：**造訪 Anthem 的網站 mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms。

民權辦公室 – California 醫療保健服務部

您還可以透過電話、書面或電子方式向 California 醫療保健服務部民權辦公室提交民權投訴：

- **電話：**致電 **1-916-440-7370**。如果您有聽力障礙或不能很好地表達自己，請致電 711（電訊中繼服務）。
- **書信：**填寫投訴表格或寄送信件至：
- 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
投訴表格可從以下網址取得 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。
- **電子方式：**傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

民權辦公室 – 美國衛生與公眾服務部

如果您認為自己因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別而受到歧視，您還可以透過致電、寫信或電子方式向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提交公民權利投訴：

- **電話：**致電 1-800-368-1019。若您為聽力或語言殘障人士，則請致電 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用 California 中繼服務。
- **書信：**填寫投訴表格或寄送信件至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投訴表格可從以下網址取得 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。
- **電子方式：**造訪民權辦公室投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與方式

Anthem 希望能聽到您的意見。每個季度，Anthem 都會舉辦會議，討論 Anthem 哪些方面做得好，以及可以如何進行改進。這些會議會邀請會員參加。歡迎大家來參加會議！

公共政策委員會

Anthem 設有一個名為公共政策委員會的團體。該團體每年開會四次，其中有網絡內醫生和 Anthem Medi-Cal 會員的參與。會員將討論如何加強社區的健康護理服務。

此團體工作內容為：

- 與醫學界的領導者合作
- 與 Anthem 高級管理人員合作
- 建議 Anthem 如何改進服務和交付，以及外部聯絡計劃
- 審查會員資料，確保文化適宜性



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

L.A. Care 區域社區顧問委員會

作為 Anthem 會員，您可以加入 L.A. Care 區域社區顧問委員會。L.A. Care 在 Los Angeles 縣設有 11 個區域社區顧問委員會（RCAC 發音為「rack」）。該團體由 L.A. Care 會員、提供者和健康護理權益倡導者組成。他們的目的是向 L.A. Care 理事會傳達所屬社區的意見，該理事會指導健康護理計劃為我們的會員提供服務。如果願意，您可以加入這個團體。該團體討論如何改進 L.A. Care 政策，負責的方面如下所列：

- 幫助 L.A. Care 理解影響您所在地區居民的健康護理問題
- 在 Los Angeles 縣 11 個 RCAC 區域擔任 L.A. Care 的耳目
- 向您所在社區的人提供健康資訊

如果您想加入這個團體，請致電客戶服務中心電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。

L.A. Care 理事會會議

理事會決定 L.A. Care 政策。任何人都可以參加會議。理事會在每個月的第一個星期四下午 2 點開會。您可以在 lacare.org 上找到有關理事會會議和時間表更新的更多資訊。

隱私權聲明通知

描述 Anthem 用於保護醫療記錄機密性的政策和程序的聲明，可應申請向您提供。

如果您已達到同意敏感服務的年齡和能力，您無需獲得任何其他會員的授權即可獲得敏感服務或就敏感服務提交理賠。您可以閱讀本手冊的「敏感護理」部分，瞭解更多關於敏感服務的內容。

您可以要求 Anthem 將有關敏感服務的通信發送到您選擇的另一個郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這被稱為「保密通信申請」。如果您申請保密通信，未經您的書面許可，Anthem 不會將您的敏感護理服務資訊提供給其他任何人。如果您未提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，Anthem 將以您的名義將通信發送到存檔的地址或電話號碼。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

Anthem 將尊重您的申請，以您所申請的形式和格式獲取機密通信。或者，我們將確保以您要求的形式和格式輕鬆進行通信。我們會把它們發送到您選擇的地址。在您取消申請或提交新的保密通信申請之前，您的保密通信申請將一直有效。

醫療資訊保密通信

根據州或聯邦法律，若任何會員（包括成年人或未成年人）可以在未經父母或法定監護人同意的情況下同意健康護理服務，則其可以申請以書面或電子方式進行保密通信。保密通信申請可以書面形式發送至 Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007。可以按照 www.anthem.com/ca 網站上的步驟提出電子申請。會員也可以透過 ID 卡背面的電話號碼致電我們。

保密通信申請將適用於所有披露與申請保密通信的個人收到的醫療服務有關的醫療資訊或提供者姓名和地址的通信。

在收到最初申請保密通信的會員的撤銷申請或收到新的保密通信申請之前，保密通信申請將一直有效。Anthem 將在收到電子申請或電話申請後七 (7) 個日曆日內，或在我們以一類郵件收到書面申請之日起十四 (14) 個日曆日內實施保密通信申請。我們還將確認我們收到了申請，並在會員與我們聯絡時提供狀態。

關於保護您的醫療資訊的 Anthem 政策和程序聲明（稱為「隱私政策通知」）

可在 [dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/](http://dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf)

[Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf](http://dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf) 獲取。

法律通知

許多法律皆適用於本會員手冊。即使本手冊未將這些法律條文納入，也未對其詳加說明，您的權利與責任仍有可能受其影響。適用於本手冊的主要法律是與 Medi-Cal 計劃有關的州和聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

關於 Medi-Cal 為最末順位支付者、其他健康承保範圍以及侵權賠償的通知

Medi-Cal 計劃遵循有關向會員提供健康護理服務的第三方相關法律責任的州和聯邦法律和法規。Anthem 將會採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 計劃是最末順位支付者。

Medi-Cal 會員可能有其他健康承保 (OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的條件，您必須在免費的情況下申請或保留任何可用的 OHC。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告 OHC 和對現有 OHC 的任何更改。如果您沒有迅速報告 OHC，您可能需要向 DHCS 償還錯誤支付的任何福利。在以下網址線上提交您的 OHC <http://dhcs.ca.gov/OHC>。

如果您無法使用互聯網，您可以向 Anthem 報告 OHC。或致電 **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) (California 境內)；或 **1-916-636-1980** (California 境外)。

California 醫療保健服務部 (DHCS) 有權並有責任為 Medi-Cal 不在第一給付順位的承保 Medi-Cal 服務收費。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或勞工賠償保險可能必須先支付，或償付 Medi-Cal。

如果您受傷，而另一方應對您的傷害負責，則您或您的法律代表必須在提起法律訴訟或理賠後的 30 天內通知 DHCS。線上提交通知：

- 人身傷害計劃：<https://dhcs.ca.gov/PI>
- 勞工賠償恢復計劃：<https://dhcs.ca.gov/WC>

如需了解更多詳情，請瀏覽 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。

關於遺產追討的通知

Medi-Cal 計劃必須從某些已故會員的遺產認證中為在其 55 歲生日當天或之後獲得的 Medi-Cal 福利尋求還款。還款包括當會員在護理設施住院或接受家庭和社區服務時獲得



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

的護理設施服務、家庭和社區服務以及相關醫院和處方藥服務的按服務收費 (FFS) 和管理式護理保費和論人計費付款。還款不得超過會員的遺囑認證遺產的價值。

要瞭解更多資訊，請造訪 DHCS 遺產追討網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

行動通知

每當 Anthem 拒絕、延遲、終止或修改健康護理服務申請時，Anthem 都會向您寄送行動通知 (NOA) 信函。如果您不同意 Anthem 的決定，您可以隨時向 Anthem 提交上訴。請瀏覽上文的上訴小節，尋求有關提出上訴的重要資訊。當 Anthem 向您寄送 NOA 時，該通知將告知您如果不同意我們的決定您擁有的所有權利。

通知內容

如果 Anthem 基於醫療必要性全部或部分拒絕、延遲、終止或更改，則您的 NOA 必須包含以下內容：

- 關於 Anthem 打算採取行動的聲明
- 對 Anthem 做出這一決定的原因進行清晰簡明的解釋
- Anthem 如何決定，包括 Anthem 使用的規則
- 決定的醫療原因。Anthem 必須清楚說明會員疾病不符合規則或準則的情況。

翻譯

Anthem 必須以常用的首選語言完整翻譯並提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包括 Anthem 決定拒絕、延遲、更改、減少、暫停或停止健康護理服務申請的醫療原因。

如果不能以您的首選語言提供服務，則 Anthem 必須以您的首選語言提供口頭幫助，以便您理解獲取的資訊。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。

8. 重要號碼和需要知曉的字彙

重要電話號碼

- Anthem 客戶服務中心：**1-888-285-7801 (TTY 711)**
- Medi-Cal Rx 電話：**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 然後按 7 或致電 711
- 每周 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)：**1-800-224-0336 (TTY 711)**
- Anthem 護理管理：**1-888-334-0870**
- 管理式健康護理部：**1-800-400-0815 (TTY 877-688-9891)**
- Medi-Cal Dental：**1-800-322-6384 (TTY 800-735-2922)**
- 視力服務計劃：**1-844-239-7644 (TTY 800-428-4833)**
- 醫療保健服務部計劃生育辦公室：**1-800-942-1054**
- 社會服務部公眾諮詢回應科：**1-800-952-5253 (TTY 800-952-8349)**
- 醫療保健服務部 Medi-Cal 管理式護理監察員：**1-888-452-8609**
- Health Care Options：**1-800-430-4263**
- 印第安人健康服務：**1-916-930-3927**
- ModivCare (運輸)：**1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- Anthem 合規幫助專線：**1-800-400-4889**
- L.A. Care/Blue Shield of California 社區資源中心 – **1-877-287-6290**
 - L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – East L.A. **1-213-438-5570**
 - L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – El Monte **1-213-428-1495**



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Inglewood **1-310-330-3130**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Lincoln Heights **1-213-294-2840**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Long Beach **1-562-256-9810**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Lynwood **1-310-661-3000**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Metro L.A. **1-213-428-1457**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Norwalk **1-562-651-6060**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Pacoima **1-213-438-5497**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Palmdale **1-213-438-5580**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Pomona **1-909-620-1661**
- L.A. Care/Blue Shield of California 健康計劃社區資源中心 – Wilmington **1-213-428-1490**
- 殘障服務
- California 中繼服務 (CRS) – (TTY711)
 - **1-888-877-5379**
 - **1-800-735-2922**
- 美國殘疾人士法案 (ADA) 資訊 **1-800-514-0301 (TTY 1-800-514-0383)**
- 兒童服務
 - California 兒童服務 (CCS) **1-800-288-4584**
 - 兒童健康與殘疾預防 (CHDP) **1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)**
- California 州服務
 - California 州健康服務部 (DHCS) **1-916-636-1980**
 - Medi-Cal 管理式護理監察員辦公室 **1-888-452-8609**
 - Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal) **1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922)**



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- California 社會服務部 (CDSS) **1-800-952-5253**
- 管理式健康護理部 (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**
- 美國民權辦公室 **1-866-627-7748**
- 社會安全局補充社會收入 (SSI) **1-800-772-1213**
- Los Angeles 縣 - 社會服務部 (DPSS) : 客戶服務中心 **1-866-613-3777**
(TTY/TDD **1-800-660-4026**)
- Los Angeles 縣健康服務部 **1-213-240-8101**
- Los Angeles 縣心理健康部 **1-800-854-7771**
- 婦幼營養補助計劃 (WIC) **1-888-942-9675**

需要知曉的字彙

活躍分娩：孕婦處於分娩的三個時期中，且無法在分娩前安全轉移至另一家醫院，或者轉院可能損害孕婦或未出生胎兒的健康和安全。

急性：需要快速醫療救治的短暫、突然的醫療狀況。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

美國印第安人：符合聯邦法律《聯邦規則彙編》(CFR) 第 42 篇第 438.14 節規定的「印第安人」定義的個人，該定義將符合以下任何條件的個人定義為「印第安人」：

- 聯邦政府認可的印第安部落成員，
- 居住在城市中心，且符合以下一個或多個條件：
 - 印第安人部落、群體或其他有組織團體的成員，包括自 1940 年以來終止的部落、群體或團體，以及現在或將來由他們所居住州承認的人員，或者是該等成員的第一級或第二級後裔，或者
 - 愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，或者
 - 出於任何目的被內政部長認為是印第安人，或者
 - 根據內政部長頒佈的規定決定成為印第安人，或者
- 出於任何目的被內政部長認為是印第安人，或者
- 出於獲得印第安人健康護理服務資格之目的被健康與公眾服務部部長認為是印第安人，包括 California 印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上訴：會員申請 Anthem 審查和變更有關所申請服務之承保範圍的決定。

福利：本健康計劃承保的健康護理服務和藥物。

California 兒童服務 (CCS)：Medi-Cal 計劃，為患有某些健康狀況、疾病和慢性健康問題的 21 歲以下兒童提供服務。

案例經理：可幫助您理解重大健康問題並與提供者安排護理的註冊護士或社會工作者。

認證助產護士 (CNM)：持有註冊護士執照，並經 California 註冊護士局認證為助產護士的人員。認證助產護士被允許參與正常分娩病例。

脊椎按摩師：用透過人工推拿方法治療脊柱的提供者。

慢性疾病：無法被完全治癒、或會隨著時間的推移而惡化、或必須加以治療以避免惡化的疾病或其他醫學問題。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

診所：會員可以選擇作為初級保健提供者 (PCP) 的機構。它可以是聯邦合格健康中心 (FQHC)、社區診所、鄉村健康診所 (RHC)、印第安人健康護理提供者 (IHCP) 或其他初級保健機構。

基於社區的成人服務 (CBAS)：為符合資格的會員提供基於門診和機構的專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭/護理員培訓及支援、營養服務、運輸以及其他服務。

投訴：會員對 Medi-Cal、Anthem、縣精神健康計劃或 Medi-Cal 提供者承保的服務以口頭或書面形式表達不滿。投訴與申訴相同。

護理的延續性：如果提供者和 Anthem 達成協議，則計劃會員可以在最多 12 個月的時間內從其現有的網絡外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

合約藥物清單 (CDL)：針對 Medi-Cal Rx 的批准藥物清單，您的提供者可能會從中訂購您所需的承保藥物。

福利協調 (COB)：確定哪種保險承保 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 應對擁有不止一種健康保險承保範圍的會員承擔基本治療和付款責任的過程。

共付額：除保險公司付款外，您通常在獲得服務時須支付的費用。

承保範圍 (承保的服務)：Anthem 負責付款的 Medi-Cal 服務。根據 Medi-Cal 合約的條款、條件、限制和排除項目，並在本承保證書 (EOC) 和任何修訂中列出的內容承保的服務。

DHCS：California 醫療保健服務部。負責監管 Medi-Cal 計劃的州辦公室。

退保：因您不再符合資格或變更為新的健康計劃而停止使用此健康計劃。您須簽署一份表格以表明您不再希望使用本健康計劃，或致電 HCO 並透過電話退保。

DMHC：California 管理式健康護理部。負責監管管理式護理健康計劃的州辦公室。

耐用醫療設備 (DME)：具醫療必要性且由您的醫生或其他醫療服務提供者開立處方的設備。Anthem 決定應租賃還是購買 DME。租賃費用不得超過購買費用。

早期及定期篩查、診斷及治療 (EPSDT)：EPSDT 服務福利是針對 21 歲以下 Medi-Cal 會員的一項福利，用於幫助他們保持健康。會員必須進行適合其年齡的正確檢查和適當



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

篩查，以便及早發現健康問題並治療疾病，以及進行任何治療，從而護理或幫助解決檢查中可能發現的病症。

緊急醫療情況：出現嚴重症狀（如活躍分娩，如上文定義，或劇烈疼痛）的醫療或精神疾病，令具有一般健康和醫藥知識的謹慎外行人合理認為，若缺乏即時醫療護理，可能：

- 將您的健康（或未出生的孩子的健康）置於嚴重危險中
- 導致損害身體機能
- 導致身體部位或器官機能障礙

急診護理：由醫生或在法律許可的情況下在醫生指導下的人員進行的檢查，以瞭解是否存在緊急醫療情況。在機構能力範圍內使您保持臨床穩定所需的具醫療必要性的服務。

緊急醫療運輸：救護車或緊急車輛運輸服務，用於將患者送至急診室接受急救醫療護理。

參保者：身為健康計劃會員並透過該計劃獲得服務的人士。

已建立關係的患者：與提供者已建立關係並在健康計劃規定的指定時間內在該提供者處就診的患者。

排除服務：California Medi-Cal 計劃不承保的服務。

實驗性治療：在進行人體測試之前，處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗性服務不進行臨床研究。

計劃生育服務：預防或延遲妊娠的服務。

聯邦合格健康中心 (FQHC)：在沒有足夠的健康護理提供者的區域內的醫療機構。您可在 FQHC 獲得初級保健及預防性護理。

按服務收費 (FFS) Medi-Cal：有時，您的 Medi-Cal 計劃不承保某些服務，但您仍然可以透過 Medi-Cal FFS 獲得此類服務，例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

後續護理：定期醫生護理，以檢查患者住院後或治療過程中的進度。

欺詐：由明知欺騙可能會給其本身或他人帶來一些未經授權的福利的人從事的故意欺騙或虛假陳述行為。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

獨立生育中心 (FBC)：孕婦計劃用於生產且遠離其住所的健康機構，且經州許可或以其他方式核准可提供計劃內包括的產前、產中或產後護理以及其他非住院服務。這些機構不是醫院。

申訴：會員對 Anthem、提供者、護理品質或所提供服務以口頭或書面形式表達不滿。向 Anthem 提交的有關網絡提供者的投訴就是申訴的一個示例。

康復服務和裝置：幫助維持、學習或提高日常生活技能和功能的健康護理服務。

Health Care Options (HCO)：該計劃可使您註冊或退保健康計劃。

健康護理提供者：與 Anthem 合作或在 Anthem 網絡內的醫生及專科醫生，例如治療癌症的外科醫生、醫生或治療人體特定部位的醫生。Anthem 網絡提供者必須持有在 California 執業的執照，並為您提供 Anthem 承保的服務。

通常，您需要 PCP 轉診才能前往專科醫生處就診。您的 PCP 須先獲得 Anthem 的預先核准，然後您才能獲得專科醫生護理。

您不需要您的 PCP 轉介某些類型的服務，如計劃生育，急診服務，婦產科/婦科醫生護理或敏感性服務。

健康保險：透過付還被保險人因疾病或傷害而產生的費用或直接向護理提供者支付費用來承擔醫療和手術費用的保險承保範圍。

家庭健康護理：在家中提供的專業護理服務及其他服務。

家庭健康護理提供者：在家中向您提供專業護理服務及其他服務的健康護理服務提供者。

臨終關懷：為患有絕症的會員提供的護理，以減少身體、情緒、社會及精神不適。臨終關懷護理向預期壽命不超過 6 個月的會員提供。

醫院：可獲得醫生和護士的住院及門診護理服務的地方。

醫院門診護理：醫院提供的醫療或外科護理，但未將您作為住院患者被收治入院。

住院：被收治入院接受住院患者治療。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

印第安人健康護理提供者 (IHCP)：由印第安人健康服務 (IHS)、印第安人部落、部落健康計劃、部落組織或城市印第安人組織 (I/T/U) 營運的健康護理計劃，這些術語在《印第安人健康護理改進法案》第 4 條 (美國法典 (U.S.C.) 第 25 篇第 1603 節) 中有所定義。

住院護理：需要您在醫院或提供您所需的醫療護理的其他地方過夜提供的服務。

中級護理設施或家：在提供 24 小時入住服務的長期護理設施或家中提供的護理。中級護理設施或家的類型包括中級護理設施/發育性殘疾 (ICF/DD)、中級護理設施/發育性殘疾-復健 (ICF/DD-H) 和中級護理設施/發育性殘疾-護理 (ICF/DD-N)。

研究性治療：已成功完成 FDA 批准的臨床研究的第一階段，但尚未被 FDA 批准普遍使用且仍在 FDA 批准的臨床研究階段進行研究的治療藥物、生物製品或設備。

長期護理：在提供護理的機構入住時間超過入住當月加一個月。

管理式護理計劃：一項 Medi-Cal 計劃，僅為註冊該計劃的 Medi-Cal 接受者提供特定醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院服務。Anthem 是一項管理式護理計劃。

Medi-Cal Rx：FFS Medi-Cal 藥房福利服務被稱為「Medi-Cal Rx」，它為所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。

醫療之家：一種護理模式，可提供更好的健康護理品質、提高自我護理會員的自我管理，並能減少可避免的長期費用。

具醫療必要性 (或醫療必要性)：具醫療必要性的護理是指合理並能保護生命的重要服務。患者需要具醫療必要性的護理以避免疾病惡化或殘疾。這種護理透過治療病症、疾病或傷害來減輕劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 具醫療必要性服務包括修復或幫助緩解身體或心理疾病或病症 (包括《美國法典》第 42 篇第 1396d(r) 節規定的物質使用失調) 所需的護理。

醫療運輸：當您無法透過搭乘汽車、公車、火車或計程車赴承保醫療預約或取您的提供者為您開具的處方藥時使用的運輸服務。當您需要接送服務以完成約診時，Anthem 為您的醫療需求支付最低成本的運輸費用。

Medicare：為年滿 65 歲或以上的長者、部分患有殘疾的年輕人士、以及患有末期腎病 (需要透析或腎移植的永久腎衰竭，時常稱為 ESRD) 的人士提供的聯邦健康保險計劃。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

會員：參保 Anthem 且有權獲得承保服務的任何符合資格的 Medi-Cal 會員。

精神健康服務提供者：向患者提供精神健康和行為健康服務的持證人員。

助產服務：由認證助產護士 (CNM) 和持證助產士 (LM) 提供的產前、產中和產後護理，包括對產婦的計劃生育護理和新生兒的即時護理。

網絡：一群醫生、診所、醫院和其他與 Anthem 簽約提供護理的提供者。

網絡提供者 (或網絡內提供者)：請參閱「參與提供者」。

非承保服務：Anthem 不承保的服務。

非醫療運輸：供您往返約診，以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 承保服務和取處方藥和醫療用品時使用的運輸服務。

非參與提供者：不在 Anthem 網絡內的提供者。

其他健康承保 (OHC)：其他健康承保 (OHC) 是指除 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付方。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房或 Medicare 補充計劃 (C 和 D 部分)。

矯正裝置：一種用作支撐或支架的裝置，從外部固定在身體上，用於支撐或矯正嚴重受傷或患病的身體部位，對於該會員的醫學恢復具醫療必要性。

區域外服務：在服務區域之外的任何地方向會員提供的服務。

網絡外提供者：不屬於 Anthem 網絡的提供者。

門診護理：無須在醫院或提供您所需的醫療護理的其他地方過夜即可獲得的服務。

門診精神健康服務：為有輕度至中度精神健康狀況的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或團體精神健康評估及治療 (心理治療)
- 用以評估精神健康狀況的臨床心理測試
- 用於監測藥物治療的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品與補充劑

姑息性護理：為患有嚴重疾病的會員提供的護理，以減少身體、情緒、社會及精神不適。姑息性護理沒有對會員的預期壽命不超過 6 個月的要求。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

參與計劃的醫院：與 Anthem 簽訂合約的一家持證醫院，在會員接受護理時向其提供服務。某些參與計劃的醫院可向會員提供的承保服務須服從 Anthem 的使用審查和品質保證政策或 Anthem 與醫院的合約之限制。

參與提供者（或參與計劃的醫生）：醫生、醫院或其他持證健康護理專業人員或持證醫療包括與 Anthem 簽訂合約在會員接受護理時向其提供承保服務的亞急性機構。

醫生服務：由根據州法律持有行醫或整骨療法執照之人士提供的服務，不包括您在入院時由醫院收取費用的醫生服務。

計劃：請參閱「管理式護理計劃」。

穩定後服務：包括在會員穩定下來後為維持穩定狀態而提供的與緊急醫療情況有關的承保服務。承保且支付穩定後護理服務。網絡外醫院可能需要預先核准（事先授權）。

預先核准（事先授權）：您或您的提供者針對某些服務必須向 Anthem 申請批准以確保 Anthem 承保服務的流程。轉診並非批准。預先核准與事先授權是一樣的。

處方藥承保：對由提供者開具的藥物的承保範圍。

處方藥：與不需要處方的非處方藥 (OTC) 不同，處方藥是指法律要求必須有持證提供者醫囑方能配藥的藥物。

初級保健：請參閱「常規護理」。

初級保健提供者 (PCP)：為您提供大部分健康護理服務的持證提供者。您的 PCP 幫助您取得您所需要的護理。

您的 PCP 可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科/婦科醫生
- 印第安人健康護理提供者 (IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

- 鄉村健康診所 (RHC)
- 護士執業者
- 醫生助理
- 診所

事先授權 (預先核准)：您或您的提供者針對某些服務必須向 **Anthem** 申請批准以確保 **Anthem** 承保服務的流程。轉診並非批准。事先授權與預先核准是一樣的。

義肢裝置：一種人造裝置，連接在人體上以代替失去的身體部位。

提供者目錄：Anthem 網絡內的提供者清單。

精神科緊急醫療情況：症狀嚴重或危急到足以對自己或他人造成直接危險，或將導致您立即無法提供或使用食物、住所或衣物的心理疾病。

公共健康服務：針對人群整體的健康服務。其中包括衛生狀況分析、衛生監測、促進健康、預防服務、傳染病控制、環境保護和衛生、備災和響應以及職業健康。

合格提供者：適合治療您的病情的執業領域的合格醫生。

重建手術：透過手術矯正或修復身體異常結構，以盡可能改善或建立正常外觀。身體異常結構是因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病而引致的。

轉診：您的 PCP 說您可以從另一位提供者處取得護理的情況。某些承保的護理服務需要轉診和預先核准 (事先授權)。

康復和復健治療服務及設備：能幫助受傷、殘疾或慢性疾病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

常規護理：具醫療必要性的服務和預防性護理、兒童健康就診或護理，如例行跟進護理。常規護理的目的是預防健康問題。

鄉村健康診所 (RHC)：在沒有足夠的健康護理提供者的區域內的醫療機構。您可在 RHC 獲得初級保健及預防性護理。

敏感服務：與精神或行為健康、性健康和生殖健康、計劃生育、性傳播感染 (STI)、愛滋病毒/愛滋病、性侵犯和人工流產、物質使用失調、性別肯定護理和親密伴侶暴力相關的服務。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。

嚴重疾病：必須治療並可能導致死亡的疾病或病症。

服務區域：Anthem 服務的地理區域。這包括 Los Angeles 縣。

專業護理：由持證護士、技術人員或治療師在會員入住專業護理設施期間或在會員家中提供的承保服務。

專業護理設施：僅可由訓練有素的健康專業人士提供每天 24 小時的護理服務的地方。

專科醫生：治療某些類型的健康護理問題的醫生。例如，整形外科醫生治療骨折；過敏醫生治療過敏症；心臟病科醫生治療心臟問題。在大多數情況下，您需要 PCP 的轉診才能到專科醫生處就診。

精神健康專科服務：為需要精神健康服務的精神損害程度高於輕度至中度的會員提供的服務。

亞急性護理設施（成人或兒科）：一種長期護理設施，為需要特殊服務的身體虛弱者提供綜合護理，如吸入治療、氣管切開術護理、靜脈插管餵養和複雜傷口管理護理。

絕症：不可逆轉的病症，且若疾病遵循自然過程發展，很大可能會導致患者預後存活時間不超過一年。

侵權賠償：當因另一方應承擔責任的傷害而向 Medi-Cal 會員提供或將要提供福利時，DHCS 會就因該等傷害向會員提供的福利賠償合理金額。

分流（或篩查）：由接受過篩查訓練的醫生或護士對您的健康狀況進行評估，以確定您需要護理的緊迫程度。

緊急護理（或緊急服務）：為治療非緊急疾病、受傷或需要醫療護理的疾病而提供的服務。如果網絡內提供者暫時無法提供服務或無法聯絡，則您可以從網絡外提供者處獲得緊急護理。



致電 客戶服務中心 電話 **1-888-285-7801 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五早上 7 點至晚上 7 點 隨時為您提供服務。此為免付費電話。或撥打 711 聯絡 California 中繼線路。線上瀏覽 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**。