



Anthem 

کتابچه

# راهنمای اعضا

---

آنچه در مورد مزایای خود باید بدانید

Anthem Blue Cross مدارک ترکیبی تحت پوشش بودن فرد (EOC) و فرم افشای اطلاعات

2024

کانتی Los Angeles

## سایر زبان‌ها و قالب‌ها

### سایر زبان‌ها

می‌توانید این «کتابچه راهنمای اعضا» و سایر مطالب مربوط به طرح را به زبان‌های دیگر بدون هیچ هزینه‌ای برای خود دریافت کنید. Anthem Blue Cross ترجمه‌هایی مکتوب از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک زبانی مراقبت‌های بهداشتی، از جمله خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی، این «کتابچه راهنمای اعضا» را مطالعه کنید.

### سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر مانند بریل، چاپ درشت با فونت 20، قالب‌های صوتی و الکترونیکی به‌صورت رایگان دریافت کنید. از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

### خدمات مترجم شفاهی

Anthem Blue Cross خدمات مترجم شفاهی را از یک مترجم واجد شرایط به‌صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌دهد. مجبور نیستید که از یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. توصیه می‌کنیم که از کودکان به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده نکنید، مگر در موارد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اضطراری. خدمات ترجمه، زبان‌شناسی و فرهنگی به‌صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. راهنما به‌صورت شبانه‌روزی در دسترس است. برای دریافت کمک زبانی یا دریافت این کتابچه راهنما به زبان دیگر، با شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

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

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

**Հայերեն պիտակ (Armenian)** ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-285-7801 (TTY 711)** հեռախոսահամարով:

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

**ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)** ចំណុះ បើសិនអ្នកត្រូវការ ជំនួយ ជាភាសាបស្ចឹម ឬសូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-285-7801 (TTY 711)** ជំនួយ នឹងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរ

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



ជាអក្សរវិបិល សំរាប់ជនពិការ ភ្នាក់ងារសាងអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានជ  
រ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-285-7801 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះ  
មិនគិតថ្លៃឡើយ។

**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। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं,  
जैसे ब्रेल और बड़े पिरंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।

**1-888-285-7801 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این  
تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به  
[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

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

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**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.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:** หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-285-7801 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-285-7801 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý:** Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-285-7801 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

---

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





# به Anthem خوش آمدید!

بابت پیوستن به Anthem Blue Cross از شما سپاسگزاریم. Anthem Blue Cross یک طرح سلامت برای افرادی است که Medi-Cal دارند. می‌توانید ما را «Anthem» بنامید. Anthem از طریق L.A. Care ارائه می‌شود. L.A. Care با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت‌های بهداشتی مورد نیازتان کمک کند. L.A. Care یک نهاد عمومی محلی است. در واقع، ما بزرگترین طرح سلامت عمومی در کشور هستیم. L.A. Care به افرادی که در کانتی Los Angeles (به نام «منطقه خدمات») زندگی می‌کنند خدمات ارائه می‌کند. L.A. Care همچنین با سه (3) شریک طرح سلامت (L.A. Care به عنوان «شریک طرح سلامت» نیز در نظر گرفته می‌شود) همکاری می‌کند تا خدمات مراقبت‌های بهداشتی را به اعضای خود ارائه کند. هنگامی که یک عضو Medi-Cal به L.A. Care می‌پیوندد، تا زمانی که این طرح در دسترس باشد، عضو می‌تواند از طریق هر شریک طرح سلامت فهرست شده در زیر، خدمات دریافت کند.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise طرح سلامت
- L.A. Care

## کتابچه راهنمای اعضا

این «کتابچه راهنمای اعضا» اطلاعاتی را درباره تحت پوشش بودن شما در Anthem ارائه می‌کند. لطفاً آن را با دقت و به‌طور کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز را درک کنید. همچنین، حقوق و مسئولیت‌های شما را به عنوان عضو Anthem توضیح می‌دهد. اگر نیازهای سلامتی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌هایی را که به شما مربوط می‌شود مطالعه کنید.

این «کتابچه راهنمای اعضا» با عناوینی چون «کتابچه راهنمای پوشش فرد» (EOC) و «فرم افشای اطلاعات» نیز نامیده می‌شود. این خلاصه‌ای از قوانین و خط‌مشی‌های Anthem است و بر اساس قرارداد بین Anthem و اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (DHCS) است. اگر به اطلاعات بیشتری نیاز دارید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با Anthem تماس بگیرید.

در این «کتابچه راهنمای اعضا»، Anthem گاهی اوقات Anthem «ما» یا «ما» خوانده می‌شود. گاهی اوقات به اعضا «شما» گفته می‌شود. برخی از کلمات با حروف بزرگ در این «کتابچه راهنمای اعضا» معنی خاصی دارند.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Anthem و DHCS، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. می‌توانید یک نسخه دیگر از «کتابچه راهنمای اعضا» را بدون هیچ هزینه‌ای برای خودتان درخواست کنید. همچنین می‌توانید «کتابچه راهنمای اعضا» را در وبسایت Anthem به آدرس [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید. همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از خط‌مشی‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیر اختصاصی Anthem را درخواست کنید. همچنین در وبسایت Anthem موجود هستند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## تماس با ما

Anthem برای کمک اینجا است. اگر سؤالی داشتید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام آماده ارائه خدمت است. این تماس رایگان است. همچنین، می‌توانید در هر زمان و به‌صورت آنلاین به آدرس اینترنتی [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید. سپاسگزاریم،

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



# فهرست مطالب

|    |                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------|
| 2  | سایر زبان‌ها و قالب‌ها                                                  |
| 2  | سایر زبان‌ها                                                            |
| 2  | سایر قالب‌ها                                                            |
| 2  | خدمات مترجم شفاهی                                                       |
| 9  | به Anthem خوش آمدید!                                                    |
| 9  | کتابچه راهنمای اعضا                                                     |
| 10 | تماس با ما                                                              |
| 11 | فهرست مطالب                                                             |
| 14 | 1. شروع به کار به عنوان عضو                                             |
| 14 | نحوه دریافت کمک                                                         |
| 15 | چه کسی می‌تواند عضو شود                                                 |
| 15 | کارت‌های شناسایی (ID)                                                   |
| 17 | 2. درباره طرح سلامت شما                                                 |
| 17 | مرور کلی طرح سلامت                                                      |
| 18 | نحوه کارکرد طرح شما                                                     |
| 19 | تغییر طرح‌های سلامت                                                     |
| 19 | دانش‌آموزانی که به یک کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند |
| 20 | تداوم مراقبت                                                            |
| 23 | هزینه‌ها                                                                |
| 26 | 3. نحوه دریافت مراقبت                                                   |
| 26 | دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی                                         |
| 27 | ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP)                                   |
| 30 | شبکه ارائه‌دهندگان                                                      |
| 38 | قرارهای ملاقات                                                          |
| 38 | رفتن به قرار ملاقات                                                     |
| 39 | لغو کردن و زمان‌بندی مجدد                                               |
| 39 | پرداخت                                                                  |
| 40 | ارجاع                                                                   |
| 42 | پیش تأییدیه (مجوز قبلی)                                                 |

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
 Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این  
 تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به  
[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



|            |                                                                             |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 43         | ..... نظرات پزشکی دوم                                                       |
| 43         | ..... مراقبت حساس                                                           |
| 46         | ..... خدمات مراقبتی فوری                                                    |
| 47         | ..... مراقبت‌های اورژانسی                                                   |
| 48         | ..... خط پرستاری شبانه‌روزی                                                 |
| 49         | ..... وصیت‌نامه پزشکی                                                       |
| 49         | ..... اهدای عضو و بافت                                                      |
| <b>50</b>  | <b>..... 4. مزایا و خدمات</b>                                               |
| 50         | ..... طرح سلامت شما چه چیزهایی را پوشش می‌دهد                               |
| 53         | ..... مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem                                       |
| 71         | ..... سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Anthem                               |
| 80         | ..... سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal                                       |
| 86         | ..... خدماتی که نمی‌توانید از طریق Anthem یا Medi-Cal دریافت کنید           |
| 86         | ..... ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود                                       |
| <b>87</b>  | <b>..... 5. مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان</b>                             |
| 87         | ..... خدمات پزشکی اطفال (کودکان زیر 21 سال)                                 |
| 88         | ..... معاینات سلامت کودک سالم و مراقبت پیشگیرانه                            |
| 89         | ..... غربالگری مسمومیت با سرب در خون                                        |
| 89         | ..... به دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان کمک کنید                      |
|            | ..... سایر خدماتی که می‌توانید از پرداخت هزینه به ازای خدمات (FFS) Medi-Cal |
| 90         | ..... یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید                                         |
| <b>92</b>  | <b>..... 6. گزارش‌دهی و حل مشکلات</b>                                       |
| 93         | ..... شکایات                                                                |
| 94         | ..... درخواست‌های تجدیدنظر                                                  |
| 95         | ..... در صورت مخالفت با تصمیم تجدید نظر چه کار باید بکنید                   |
|            | ..... شکایات و بازبینی‌های مستقل پزشکی (IMR) نزد اداره خدمات مراقبت‌های     |
| 96         | ..... بهداشتی درمانی مدیریت‌شده (DMHC)                                      |
| 97         | ..... جلسات دادرسی ایالتی                                                   |
| 98         | ..... کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده                                        |
| <b>100</b> | <b>..... 7. حقوق و مسئولیت‌ها</b>                                           |
| 100        | ..... حقوق شما                                                              |
| 101        | ..... مسئولیت‌های شما                                                       |
| 102        | ..... اعلامیه عدم تبعیض                                                     |
| 104        | ..... راه‌های مشارکت به‌عنوان عضو                                           |
| 105        | ..... اطلاعیه اصول حریم خصوصی                                               |



|            |                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------|
| 106        | نکاتی درباره قوانین.....                                      |
|            | نکاتی درباره Medi-Cal به عنوان آخرین گزینه پرداخت کننده، سایر |
| 106        | پوشش های بهداشتی و جبران خسارت.....                           |
| 107        | اطلاعیه جبران هزینه ها از مائترک.....                         |
| 107        | اعلامیه اقدامات.....                                          |
| <b>109</b> | <b>8. اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع.....</b>                    |
| 109        | شماره تلفن های مهم.....                                       |
| 111        | واژه هایی که باید بشناسید.....                                |



# 1. شروع به کار به عنوان عضو

## نحوه دریافت کمک

Anthem می‌خواهد از مراقبت‌های بهداشتی خود راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سؤال یا نگرانی دارید، Anthem منتظر دریافت بازخورد شما است!

## مرکز مراقبت از مشتری

مرکز مراقبت از مشتری Anthem اینجا است تا به شما کمک کند. Anthem می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح سلامت و خدمات تحت پوشش Anthem پاسخ دهد
- در انتخاب یا تغییر ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) به شما کمک کند
- به شما بگوید کجا می‌توانید مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید
- در صورت بلد نبودن زبان انگلیسی، به شما کمک کند تا مترجم شفاهی بگیرید
- به شما کمک کند تا اطلاعات را به زبان‌ها و قالب‌های دیگر دریافت کنید
- به روند برنامه‌ریزی قرار ملاقات‌ها به‌موقع کمک کند
- کارت شناسایی شما را تعویض کند
- در مورد مشکلاتی که نمی‌توانید حل کنید، به سؤالاتتان پاسخ دهد
- در برنامه‌ریزی برای حمل و نقل کمک کند

اگر سؤالی داشتید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام آماده ارائه خدمت است. این تماس رایگان است. Anthem باید مطمئن شود که هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه منتظر می‌مانید.

همچنین می‌توانید در هر زمان به‌صورت آنلاین از مرکز مراقبت از مشتری در [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) بازدید کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## چه کسی می تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. Medicaid در California، **Medi-Cal** نامیده می شود.

شما از صلاحیت عضویت در Anthem برخوردارید، زیرا واجد شرایط Medi-Cal هستید و در کانتی Los Angeles زندگی می کنید. اگر در مورد پوشش Medi-Cal خود یا در مورد زمان نیاز به تمدید Medi-Cal خود سوالی دارید، لطفاً از طریق شماره **1-866-613-3777** با اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی Los Angeles (DPSS) تماس بگیرید. می توانید در مورد واجد شرایط بودن برای انتقالی Medi-Cal در اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود به آدرس [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) سوالات خود را بپرسید. همچنین ممکن است از طریق تأمین اجتماعی واجد شرایط Medi-Cal شوید زیرا SSI یا SSP دریافت می کنید.

برای سوالات مربوط به ثبت نام، از طریق شماره **1-800-430-4263** با Health Care Options تماس بگیرید **(TTY 1-800-430-7077 یا 711)**. یا به وبسایت <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه کنید

برای سوالات مربوط به تأمین اجتماعی، با اداره تأمین اجتماعی از طریق این شماره تماس بگیرید **1-800-772-1213**. یا به وبسایت <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

## Medi-Cal انتقالی

Medi-Cal انتقالی «Medi-Cal برای افراد شاغل» نیز نامیده می شود. اگر دریافت Medi-Cal را متوقف کنید ممکن است بتوانید Medi-Cal انتقالی را دریافت کنید زیرا:

- شما شروع به کسب درآمد بیشتر کردید، یا
- خانواده شما شروع به دریافت حمایت بیشتر از فرزند یا همسر کردند

شما می توانید پرسش های مربوط به واجد شرایط بودن برای Medi-Cal انتقالی را از اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود در آدرس زیر جستجو کنید:

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

یا از طریق شماره **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711)** با Health Care Options تماس بگیرید.

## کارت های شناسایی (ID)

به عنوان عضوی از Anthem، شما کارت شناسایی Anthem ما را دریافت خواهید کرد. شما باید کارت شناسایی Anthem، و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را هنگام دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی یا نسخه نشان دهید. کارت BIC شما کارت مزایای Medi-Cal است که ایالت California برای شما ارسال می کند. همیشه باید تمام کارت های سلامت را با خود داشته باشید. کارت های شناسایی BIC و Anthem شما به شکل زیر هستند:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 1 | شروع به کار به عنوان عضو

**Anthem**  [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal)

Customer Care Center: 888-285-7801  
TTY Line: 711  
24/7 NurseLine: 800-324-0000  
TTY Line: 711  
Transportation: 877-881-4168  
Medical drug prior auth: 866-365-4129  
Medi-Cal RxC: 800-877-2279  
Out of area: 800-476-5685  
24/7 doctors: livehealthonline.com  
Hospital admissions: 1-888-881-2248

**Member:** In an emergency, call 911 or go to the nearest hospital emergency room. Call your PCP within 48 hours or as soon as you can. If you are not sure if your condition is an emergency, call your PCP or the 24/7 NurseLine.

**Provider outside L.A. County:** Anthem covers only emergency and urgent care, and outside California, only emergency care. Submit claims to the local Blue Cross plan.

**PMG claims:** Anthem Blue Cross  
PO Box 80007  
Los Angeles, CA 90080-8007

**Hosp claims:** Anthem Blue Cross  
PO Box 80007  
Los Angeles, CA 90080-8007

Anthem Blue Cross is the trade name of Blue Cross of California. Anthem Blue Cross and Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. are independent licensees of the Blue Cross Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc. Blue Cross of California is contracted with L.A. Care Health Plan.

**Anthem**  

**MEMBER ID**

Group number  
Coverage code  
Plan code

040

Member effective date  
PCP effective date  
Primary language

**STATE OF CALIFORNIA  
BENEFITS IDENTIFICATION CARD**

**ID No. 01234567A95052**  
**JOHN Q RECIPIENT**  
**05 20 1991 Issue Date 02 21 05**

*نمونه*

اگر ظرف چند هفته پس از ثبت نام، کارت شناسایی Anthem خود را دریافت نکردید، یا چنانچه کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، سریعاً با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. Anthem کارتی جدید بدون هیچ هزینه‌ای برای شما ارسال می‌کند. از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





## 2. درباره طرح سلامت شما

### مرور کلی طرح سلامت

Anthem یک طرح سلامت برای افرادی است که Medi-Cal در این کانتی‌ها دارند: کانتی Los Angeles. Anthem با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت‌های بهداشتی مورد نیازتان کمک کند. با یکی از نمایندگان مرکز مراقبت از مشتری Anthem صحبت کنید تا درباره طرح سلامت و نحوه کارکرد آن بیشتر بدانید. از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

### زمانی که پوشش شما شروع می‌شود و به پایان می‌رسد

وقتی در Anthem ثبت‌نام می‌کنید ما کارت شناسایی L.A. Care (ID) شما را ظرف دو هفته از تاریخ ثبت‌نامتان ارسال خواهیم کرد. هنگام دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا نسخه، باید هم کارت شناسایی Anthem و هم Medi-Cal BIC خود را نشان دهید.

پوشش Medi-Cal شما هر سال باید تمدید شود. اگر دفتر محلی کانتی شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی فرم تمدید Medi-Cal را از قبل برای شما ارسال می‌کند. این فرم را تکمیل کنید و آن را به آژانس خدمات انسانی کانتی محل زندگی خود بازگردانید. می‌توانید اطلاعات خود را شخصاً، از طریق تلفن، از طریق پست، به‌صورت آنلاین یا سایر ابزارهای الکترونیکی موجود در کانتی خود بازگردانید.

تاریخ اجرایی شدن پوشش شما، اولین روز از ماه بعد از اتمام ثبت‌نام در یک طرح سلامت است. نامه خود را از Health Care Options برای تاریخ اجرایی شدن پوشش خود بررسی کنید.

شما می‌توانید پوشش Anthem خود را پایان دهید و هر زمان که بخواهید طرح سلامت دیگری را انتخاب کنید. برای دریافت راهنمایی در انتخاب طرح جدید، با Health Care Options از طریق شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) مراجعه کنید. همچنین، می‌توانید با ارائه درخواست، به Medi-Cal خود پایان دهید.

Anthem یک طرح سلامت برای اعضای Medi-Cal در کانتی Los Angeles است. دفتر محلی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> بیابید.

در موارد زیر، ممکن است صلاحیت شما برای Anthem پایان یابد:

- از کانتی Los Angeles نقل مکان کرده باشید
- دیگر Medi-Cal نداشته باشید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- شما واجد شرایط یک برنامه معافیت باشید که باید در پرداخت هزینه به ازای خدمات FFS Medi-Cal ثبت نام کنید.
- در زندان یا ندامتگاه هستید

اگر پوشش Medi-Cal Anthem خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید که هنوز تحت پوشش Anthem هستید یا خیر، از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

### ملاحظات ویژه برای بومیان آمریکایی در مراقبت مدیریت شده

بومیان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal ثبت نام نکنند. یا ممکن است از طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal خود خارج شوند و در هر زمان و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر شما یک بومی آمریکایی هستید، حق دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی را در یک ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی بومی (IHCP) دارید. همچنین می توانید در حین دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی از این مکان ها، در Anthem بمانید یا ثبت نام آن را لغو کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در خصوص ثبت نام و لغو ثبت نام، از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

Anthem باید هماهنگی پرونده جمله مدیریت مراقبت خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP دارید و هیچ IHCP عضو شبکه ای موجود نیست، Anthem باید به شما در یافتن IHCP خارج از شبکه کمک کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه دهنده» را در فصل 3 این کتاب راهنما مطالعه کنید.

## نحوه کارکرد طرح شما

Anthem نوعی طرح سلامت مدیریت شده است که با DHCS قرارداد دارد. Anthem با پزشکان، بیمارستان ها، و سایر ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی در منطقه خدمات Anthem همکاری می کند تا به اعضای ما خدمات مراقبت های بهداشتی ارائه دهد. به عنوان عضوی از Anthem، ممکن است واجد شرایط برخی از خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. این خدمات شامل نسخه های سرپایی، داروهای بدون نسخه، و برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است.

مرکز مراقبت از مشتری به شما می گوید که Anthem چگونه کار می کند، چگونه مراقبت های مورد نیاز خود را دریافت کنید، چگونه قرار ملاقات های ارائه دهنده را در ساعات اداری برنامه ریزی کنید، چگونه خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه بدون هزینه یا اطلاعات مکتوب در قالب های جایگزین را درخواست کنید، و چگونه متوجه شوید که آیا شما واجد شرایط خدمات ایاب و ذهاب هستید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. همچنین می توانید اطلاعات مرکز مراقبت از مشتری را به صورت آنلاین در [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) بیابید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## تغییر طرح‌های سلامت

می‌توانید از Anthem خارج شوید و هر زمانی که بخواهید به طرح سلامت دیگری در کانتی محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب یک طرح جدید، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (**TTY 1-800-430-7077** یا **711**) تماس بگیرید. می‌توانید از ساعت 8 ق.ظ تا 6 ب.ظ دوشنبه تا جمعه با ما تماس بگیرید. یا به <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

حداکثر 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد تا درخواست شما برای خروج از Anthem و ثبت‌نام در طرح دیگری در کانتی‌تان انجام شود. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، از طریق شماره **1-800-430-4263** (**TTY 1-800-430-7077** یا **711**) با Health Care Options تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید خروج خود را از Anthem تسریع کنید، می‌توانید با Health Care Options تماس بگیرید.

اعضایی که می‌توانند نسبت به لغو ثبت‌نام زود هنگام درخواست دهند، شامل موارد زیر هستند اما محدود به آنها نمی‌شوند: کودکانی که به موجب برنامه‌های Foster Care (مراقبت از کودکان بی‌سرپرست) یا Adoption Assistance (کمک هزینه فرزندانگی) خدمات دریافت می‌کنند، اعضای که نیازهای مراقبتی ویژه دارند، و اعضای که قبلاً در Medicare یا دیگر طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده تجاری یا Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اند.

می‌توانید از طریق تماس با اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود، درخواست خروج از Anthem را بدهید. دفتر محلی خود را اینجا بیابید:

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

یا از طریق شماره **1-800-430-4263** (**TTY 1-800-430-7077** یا **711**) با Health Care Options تماس بگیرید.

## دانش‌آموزانی که به یک کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند

شما می‌توانید مراقبت‌های اورژانسی و خدمات مراقبتی فوری را در هر نقطه‌ای از United States، از جمله قلمروهای United States دریافت کنید. مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه فقط در کانتی محل سکونت شما پوشش داده می‌شود. اگر دانش‌آموزی هستید که برای شرکت در آموزش عالی، از جمله کالج، به یک کانتی جدید در California نقل مکان می‌کنید، Anthem خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را در کانتی جدیدتان پوشش می‌دهد. همچنین می‌توانید مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به MCP خود اطلاع دهید. ادامه مطلب را در زیر مطالعه کنید.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در کانتی متفاوت از کانتی California محل زندگی خود دانشجو هستید، نیازی به درخواست Medi-Cal در آن کانتی ندارید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر به‌طور موقت از خانه دور می‌شوید تا در یک کانتی دیگر در California دانشجو هستید دو انتخاب دارید. شما می‌توانید:

- از طریق تماس با شماره **1-866-613-3777** یا مراجعه به <http://dpss.lacounty.gov> به کارمند واجد شرایط خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی Los Angeles اطلاع دهید که به‌طور موقت جهت تحصیل در یک مدرسه برای تحصیلات عالی نقل مکان می‌کنید و آدرس خود را در کانتی جدید به آنها بدهید. کاتی سوابق پرونده را با آدرس جدید و کد کانتی شما به‌روز می‌کند. اگر می‌خواهید تا زمانی که در یک کانتی جدید زندگی می‌کنید به مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر Anthem به کانتی که در آن در کالج تحصیل خواهید کرد خدمات ارائه نمی‌کند، ممکن است مجبور شوید طرح‌های سلامت را تغییر دهید. برای دریافت پاسخ پرسش‌ها و جلوگیری از تأخیر در پیوستن به طرح سلامت جدید، از طریق شماره **1-800-430-4263** یا **TTY 1-800-430-7077** (یا 711) با Health Care Options تماس بگیرید.

یا

- اگر Anthem به کانتی جدیدی که در آن به کالج می‌روید خدمات ارائه ندهد، و طرح سلامت خود را به برنامه‌ای که در آن کانتی خدمت می‌کند تغییر ندهید، فقط برای برخی شرایط در کانتی جدید خدمات اورژانس و مراقبت فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 «نحوه دریافت مراقبت» را مطالعه کنید. برای مراقبت‌های بهداشتی معمول یا پیشگیرانه، لازم است از شبکه ارائه‌دهندگان Anthem که در کانتی محل سکونت خانواده مستقر هستند استفاده کنید.

اگر به‌طور موقت California را ترک می‌کنید تا در ایالت دیگری دانشجو شوید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با کارمند واجد شرایط خود در اداره خدمات اجتماعی عمومی کانتی Los Angeles تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر پوشش خواهد داد. اگر Anthem این خدمات را تأیید کند و پزشک و بیمارستان قوانین Medi-Cal را رعایت کنند، Medi-Cal مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada و Mexico دارد نیز پوشش خواهد داد. هنگامی که خارج از California هستید، خدمات مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی، تحت پوشش قرار نمی‌گیرند. شما واجد شرایط Medi-Cal نخواهید بود. Anthem هزینه مراقبت‌های بهداشتی شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر خواستار Medicaid در ایالت دیگری هستید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal مراقبت‌های بهداشتی اورژانسی، فوری یا سایر خدمات مراقبت بهداشتی خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد، به جز کانادا و مکزیک همانطور که در فصل 3 ذکر شد.

## تداوم مراقبت

### تداوم مراقبت برای یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، مراقبت‌های بهداشتی خود را از ارائه‌دهندگان شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در شبکه Anthem است، لطفاً فهرست ارائه‌دهنده خدمات خود را به‌صورت آنلاین در [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مطالعه کنید. ارائه‌دهندگانی که نام آنها در فهرست نیامده است ممکن است در شبکه Anthem نباشند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه Anthem نیستند مراقبت دریافت کنید. اگر از شما خواسته شد طرح سلامت خود را تغییر دهید یا از FFS به مراقبت مدیریت‌شده تغییر دهید، یا ارائه‌دهنده‌ای داشتید که در شبکه بود اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌دهنده خود را حفظ کنید حتی اگر در شبکه Anthem نباشد. به این حالت تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای دارید که خارج از شبکه است، برای درخواست تداوم مراقبت با Anthem تماس بگیرید. در صورتی که همه این موارد درست باشد، ممکن است بتوانید تا 12 ماه یا بیشتر مراقبت مداوم داشته باشید:

- قبل از ثبت‌نام در Anthem رابطه مداوم با ارائه‌دهنده خارج از شبکه دارید.
- شما حداقل یک بار در 12 ماه قبل از ثبت‌نام خود با Anthem برای یک قرار ملاقات غیر اورژانسی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه بازدید کرده‌اید.
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل است با Anthem کار کند و با الزامات قرارداد Anthem و پرداخت برای خدمات موافقت می‌کند.
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه با استانداردهای حرفه‌ای Anthem مطابقت دارد
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه ثبت‌نام کرده و در برنامه Medi-Cal شرکت می‌کند

برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه Anthem نپیوندند، با نرخ‌های پرداخت Anthem موافقت نمی‌کنند، یا الزامات کیفیت مراقبت را برآورده نمی‌سازند، شما باید ارائه‌دهنده خود را به ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem تغییر دهید. برای بحث در مورد انتخاب‌های خود، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

Anthem ملزم به ارائه مداوم مراقبت برای یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای برخی از خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز، یا حمل و نقل نیست. این خدمات را با ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Anthem دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و واجد شرایط بودن، با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

### تکمیل خدمات تحت پوشش از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، خدمات تحت پوششی را از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. اگر در هنگام ثبت‌نام در Anthem یا زمانی که ارائه‌دهنده شما از شبکه Anthem خارج می‌شود، به دلیل شرایط سلامت خاصی تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این وضعیت سلامتی نیاز دارید، ممکن است بتوانید به مراقبت از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص ادامه دهید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



| وضعیت سلامتی                                                                                                                                                                                                                                                                                           | بازه زمانی                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شرایط حاد (یک مسئله پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد)                                                                                                                                                                                                                                                   | تا زمانی که شرایط حاد شما طول بکشد                                                                                                                                  |
| شرایط فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت‌های بهداشتی که برای مدت طولانی با آن مواجه بوده‌اید)                                                                                                                                                                                                | مدت زمان لازم برای پایان دوره درمان و انتقال ایمن به پزشک جدید در شبکه Anthem                                                                                       |
| مراقبت‌های دوران بارداری و دوران پس از زایمان (پس از تولد).                                                                                                                                                                                                                                            | در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری                                                                                                                    |
| خدمات سلامت روان مادران                                                                                                                                                                                                                                                                                | تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر اتفاق بیفتد                                                                                       |
| مراقبت از نوزاد تازه متولد شده بین تولد تا 36 ماهگی                                                                                                                                                                                                                                                    | برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه‌دهنده با Anthem به پایان می‌رسد                                                                    |
| بیماری لاعلاج (یک مسئله پزشکی تهدید کننده زندگی)                                                                                                                                                                                                                                                       | تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. همچنان ممکن است بیش از 12 ماه از تاریخ ثبت‌نام در Anthem یا زمانی که ارائه‌دهنده کار با Anthem را متوقف می‌کند، خدمات دریافت کنید. |
| انجام عمل جراحی یا سایر عمل‌های جراحی پزشکی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه قابل قبول است، مشروط بر اینکه در محدوده پوشش قرار گیرد، از نظر پزشکی ضروری باشد، و توسط Anthem به‌عنوان بخشی از یک برنامه درمانی مستند مجاز شده باشد، که توصیه می‌شود و توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی پشتیبانی می‌شود | عمل جراحی یا سایر عمل‌های جراحی پزشکی باید ظرف 180 روز از تاریخ فسخ قرارداد ارائه‌دهنده یا 180 روز از تاریخ مؤثر ثبت‌نام شما با Anthem انجام شود.                   |

برای سایر شرایطی که ممکن است واجد شرایط باشند، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط Anthem برای ارائه مراقبت موافقت نکند، نمی‌توانید مراقبت مداوم را از ارائه‌دهنده دریافت کنید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از ارائه‌دهنده دیگری در شبکه Anthem ادامه دهید.

برای کمک به انتخاب یک ارائه‌دهنده قراردادی برای ادامه مراقبت یا اگر سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای دارید که دیگر در شبکه Anthem نیست، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



Anthem هیچ تعهدی برای اطمینان از تداوم مراقبت برای خدماتی که در پوشش Medi-Cal نیستند یا در محدوده قرارداد Medi-Cal با DHCS نیستند، ندارد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، واجد شرایط بودن، و خدمات موجود، با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

## هزینه‌ها

### هزینه‌های عضو

Anthem به افرادی خدمات ارائه می‌دهد که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در بیشتر موارد، اعضای Anthem مجبور نیستند در ازای خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا فرانشیز هزینه‌ای پرداخت کنند. اگر بومی آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت‌نام، حق بیمه، فرانشیزها، پرداخت‌های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. MCP ها نباید از هیچ یک از اعضای بومی آمریکایی که کالا یا خدماتی را مستقیماً از IHCP یا از طریق ارجاع به IHCP دریافت می‌کند، هزینه‌ای دریافت کند یا پرداخت‌های ناشی از IHCP را به میزان هزینه ثبت‌نام، حق بیمه، کسر، پرداخت مشترک، اشتراک هزینه یا هزینه مشابه کاهش دهد. گر در برنامه بیمه سلامت کودکان (CCHIP) California در کانتی‌های San Francisco، Santa Clara، یا San Mateo شرکت می‌کنید یا در Medi-Cal برای خانواده‌ها ثبت‌نام کرده‌اید، ممکن است مشمول یک حق بیمه ماهانه و الزامات پرداخت مشارکتی شوید.

به جز مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس، قبل از بازدید از ارائه‌دهنده‌ای خارج از Anthem باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از شبکه Anthem دریافت کنید. اگر بدون دریافت پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای خدماتی که به‌عنوان مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس طبقه‌بندی نمی‌شوند، درخواست مراقبت می‌کنید، ممکن است مسئول هزینه‌های مربوط به مراقبت‌های دریافتی از آن ارائه‌دهنده باشید. برای فهرستی از خدمات تحت پوشش، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه مطالعه کنید. همچنین می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را در وبسایت Anthem به آدرس [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) بیابید.

### ویژه اعضای که دارای مراقبت بلندمدت و سهمی از پرداخت هزینه هستند

ممکن است مجبور شوید هر ماه سهمی از هزینه را برای خدمات مراقبت بلند مدت خود بپردازید. میزان سهم شما از هزینه پرداختی، به درآمد و منابعتان بستگی دارد. هر ماه، شما صورتحساب‌های مراقبت‌های بهداشتی خود را پرداخت می‌کنید، که شامل این موارد هست اما محدود به آن نمی‌شود؛ صورتحساب‌های خدمات پشتیبانی طولانی‌مدت (LTSS)، تا زمانی که مبلغی که پرداخت کرده‌اید برابر با سهم هزینه شما باشد. پس از آن، Anthem مراقبت طولانی‌مدت شما را برای آن ماه پوشش می‌دهد. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت طولانی‌مدت خود را برای آن ماه نپردازید، تحت پوشش Anthem قرار نمی‌گیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## مبلغ چگونه به ارائه‌دهنده پرداخت می‌شود

Anthem از طریق روش‌های زیر مبالغ را به ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند:

### ■ پرداخت سرانه

■ Anthem هر ماه مبلغ مشخصی را برای هر عضو Anthem به برخی ارائه‌دهندگان می‌پردازد. به این کار پرداخت سرانه گفته می‌شود. Anthem و ارائه‌دهندگان با همکاری یکدیگر در مورد مبلغ پرداختی تصمیم‌گیری می‌کنند.

### ■ پرداخت‌های FFS

■ برخی از ارائه‌دهندگان به اعضای Anthem رسیدگی می‌کنند و برای خدماتی که ارائه می‌دهند صورتحساب Anthem ارسال می‌کنند. به این کار FFS گفته می‌شود. Anthem و ارائه‌دهندگان با همکاری یکدیگر در مورد مقدار هزینه هر خدمت تصمیم‌گیری می‌کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت هزینه‌های Anthem به ارائه‌دهندگان، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

### ■ برنامه‌های تشویقی ارائه‌دهنده:

■ Anthem برنامه‌های تشویقی را ارائه کرده است که برای ارتقای مراقبت و تجربه شما از همکاری با ارائه‌دهندگان Anthem طراحی شده است. این برنامه‌ها به ارتقای موارد زیر کمک می‌کنند:

- کیفیت مراقبت
- خدمات ارائه‌شده
- رضایت اعضا

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه‌ها، با شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## اگر صورتحسابی از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دریافت می‌کنید

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت‌های بهداشتی هستند که Anthem باید هزینه آنها را پرداخت کند. اگر صورتحسابی بابت کارمزد خدمات حمایتی، پرداخت‌های مشترک، یا کارمزد ثبت‌نام برای خدمات تحت پوشش دریافت کردید، صورتحساب را پرداخت نکنید. بلافاصله از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر برای داروی نسخه‌دار، لوازم یا مکمل‌ها از داروخانه صورتحساب دریافت Medi-Cal Rx می‌کنید، با خدمات مشتری از طریق شماره **1-800-977-2273** به‌صورت شبانه‌روزی تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ با **711** تماس بگیرند همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

## درخواست از Anthem برای بازپرداخت هزینه‌ها به شما

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت (بازگشت پول) در صورت داشتن همه این شرایط باشید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





- سرویسی که دریافت کردید یک سرویس تحت پوشش است که Anthem مسئول پرداخت آن است. Anthem خدماتی را که Anthem پوشش نمی‌دهد به شما بازپرداخت نمی‌کند.
  - پس از اینکه عضو واجد شرایط Anthem شدید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
  - شما درخواست می‌کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش بازپرداخت انجام شود.
  - می‌توانید با ارائه شواهدی مانند رسید جامع صادر شده توسط ارائه دهنده، پرداخت خود را برای خدمات تحت پوشش نشان دهید.
  - شما این سرویس تحت پوشش را از یک ارائه‌دهنده ثبت‌نام شده Medi-Cal در شبکه Anthem دریافت کردید. اگر مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کردید که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) انجام دهند، نیازی به رعایت این شرایط ندارید.
  - اگر خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) دارد، باید اسنادی را از ارائه‌دهنده ارائه دهید که ضرورت پزشکی را برای خدمات تحت پوشش ثابت کند.
- Anthem در نامه‌ای به نام اعلامیه اقدامات (NOA) به شما خواهد گفت که آیا هزینه شما را بازپرداخت می‌کنند یا خیر. اگر همه شرایط فوق را دارید، ارائه‌دهنده ثبت‌نام شده Medi-Cal باید کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازگرداند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت به شما امتناع کند، Anthem کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید، به شما باز می‌گرداند. ما باید ظرف 45 روز کاری از زمان دریافت مطالبه، به شما مسترد کنیم.
- اگر ارائه‌دهنده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشد اما در شبکه Anthem عضو نباشد و از پرداخت به شما امتناع کند، Anthem به شما بازپرداخت می‌کند، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal می‌پردازد. Anthem برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات دیگری که Medi-Cal اجازه می‌دهد توسط ارائه‌دهندگان خارج از شبکه بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ارائه شود، تمام مبلغی را که از جیب خود می‌پردازید، به شما بازپرداخت می‌کند. اگر یکی از شرایط فوق را نداشته باشید، Anthem مبلغ را به شما پس نخواهد داد.
- در موارد زیر، Anthem مبلغ را به شما بازپرداخت نخواهد کرد:
- خدماتی را درخواست و دریافت کردید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی
  - این سرویس یک سرویس تحت پوشش برای Anthem نیست.
  - شما یک سهم Medi-Cal برآورده نشده از هزینه دارید
  - شما به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد، و فرمی را تکمیل کرده‌اید که تمایل شما را برای دریافت مراقبت نشان می‌دهد، با این وجود، مسئولیت پوشش هزینه‌های خدمات به عهده شما خواهد بود
  - شما مسئول پرداخت‌های مشترک مربوط به نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare بخش D خود هستید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 3. نحوه دریافت مراقبت

### دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی

لطفاً اطلاعات ذیل را مطالعه کنید تا بدانید از چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌دهندگان می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی را دریافت کنید.

می‌توانید از تاریخ ثبت‌نام در Anthem خدمات مراقبت‌های بهداشتی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی (ID) Anthem، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را همراه داشته باشید. هرگز به شخص دیگری اجازه ندهید که از کارت BIC یا کارت شناسایی Anthem شما استفاده کند.

اعضای جدیدی که صرفاً تحت پوشش Medi-Cal هستند باید یک ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) را از داخل شبکه Anthem انتخاب کنند. اعضای جدید با هر دو پوشش Medi-Cal و سایر پوشش‌های بهداشتی دیگر مجبور نیستند PCP انتخاب کنند.

شبکه Anthem گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با Anthem همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز از زمانی که عضو Anthem می‌شوید یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Anthem یکی برای شما انتخاب خواهد کرد.

می‌توانید در Anthem یک PCP یا یکسان با PCP های متفاوت برای همه اعضای خانواده انتخاب کنید، مشروط بر اینکه PCP موجود باشد.

اگر می‌خواهید پزشک فعلی خود را حفظ کنید یا گزینه انتخاب یک PCP را بررسی کنید، لطفاً به «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» مراجعه کنید، که حاوی فهرستی جامع از همه PCP ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در شبکه Anthem است. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» اطلاعات دیگری دارد که در انتخاب PCP به شما کمک می‌کند. اگر به «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» نیاز دارید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت مشتری» تماس بگیرید. همچنین می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را در وبسایت Anthem به آدرس [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) ببینید.

اگر نمی‌توانید مراقبت‌های مورد نیاز خود را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه Anthem دریافت کنید، PCP یا متخصص در شبکه Anthem باید از Anthem برای ارجاع شما به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه درخواست تأیید کند. این تأییدیه معرفی‌نامه نامیده می‌شود. برای مراجعه به یک ارائه دهنده خارج از شبکه برای دریافت خدمات مراقبت حساس که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل فهرست شده است، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCP ها، «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» و شبکه ارائه‌دهندگان، بخش‌های دیگر این فصل را مطالعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



برنامه **Medi-Cal Rx پوشش** داروهای نسخه‌ای سرپایی را اجرا می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 مطالعه کنید.

## ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP)

ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) شما ارائه‌دهنده دارای مجوزی است که برای بیشتر مراقبت‌های بهداشتی خود به آن مراجعه می‌کنید. PCP شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگری از مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. باید ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام در Anthem، یک PCP انتخاب کنید. بسته به سن و جنسیتان، می‌توانید پزشک عمومی، OB/GYN، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا متخصص اطفال را به‌عنوان PCP انتخاب کنید. یک پرستار متخصص (NP)، دستیار پزشکی (PA)، یا مامای دارای مجوز نیز می‌تواند به‌عنوان PCP شما عمل کند. انتخاب یک NP، PA یا مامای پرستار دارای مجوز اجازه می‌دهد تا یک پزشک برای نظارت بر مراقبت‌های بهداشتی شما تعیین شود. اگر هم در Medicare و هم در Medi-Cal اشتراک دارید، یا اگر بیمه جامع مراقبت‌های بهداشتی دیگری نیز دارید، مجبور نیستید یک PCP را انتخاب کنید.

می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی بومی (IHCP)، مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC) را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای خود و سایر اعضای خانواده‌تان که عضو Anthem هستند انتخاب کنید، البته تا زمانی که PCP در دسترس باشد.

**توجه:** بومیان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP عضو شبکه Anthem نباشد.

اگر PCP را ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام انتخاب نکنید، Anthem خودش یک PCP به شما اختصاص خواهد داد. اگر یک PCP به شما تخصیص داده شده و می‌خواهید آن را تغییر دهید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز از ماه آتی اتفاق می‌افتد.

PCP شما اقدامات زیر را انجام خواهد داد:

- با سوابق و نیازهای بهداشتی شما آشنا می‌شود
- سوابق درمانی شما را نگه می‌دارد
- مراقبت بهداشتی معمول و پیشگیرانه مورد نیازتان را به شما ارائه می‌دهد
- در صورت نیاز، شما را به متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت لزوم، برای مراقبت‌های بیمارستانی هماهنگ می‌کند

برای یافتن PCP در شبکه Anthem، می‌توانید به «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» مراجعه کنید. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» دارای فهرستی از IHCPها، FQHCها و RHCهایی است که با Anthem همکاری می‌کنند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem را به‌صورت آنلاین در [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) بیابید. یا می‌توانید از طریق تماس با مرکز مراقبت از مشتری به شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** یک «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» درخواست کنید تا برای شما پست شود. همچنین، می‌توانید تماس بگیرید و ببینید که آیا PCP مورد نظرتان بیماران جدید را پذیرش می‌کند یا خیر.

### انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان

شما نیازهای مراقبت بهداشتی خود را بهتر از همه می‌دانید، بنابراین بهترین کار این است که خودتان PCP تان را انتخاب کنید. بهتر است با یک PCP بمانید تا آنها بتوانند نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما را بشناسند. اگر می‌خواهید PCP خود را به یک PCP جدید تغییر دهید، می‌توانید هر زمان که خواستید این کار را انجام دهید. شما باید PCP را انتخاب کنید که عضو شبکه ارائه‌دهندگان Anthem باشد و بیماران جدید را پذیرش کند.

انتخاب جدید شما در اولین روز ماه بعد از ایجاد تغییر، PCP شما خواهد بود.

برای PCP خود را تغییر دهید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. از دوشنبه تا جمعه، 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام، یا به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

اگر PCP بیماران جدیدی را دریافت نمی‌کند، از شبکه Anthem خارج شده است، به بیماران هم سن و سال شما خدمات مراقبتی ارائه نمی‌کند، یا اگر نگرانی‌های کیفیتی در مورد PCP وجود دارد که برطرف نشده است، Anthem می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با PCP خود ادامه دهید یا با او کنار بیایید، یا چنانچه به وقت‌های ملاقاتتان نمی‌رسید یا دیر می‌کنید، ممکن است Anthem یا PCP از شما بخواهند که PCP خود را تغییر دهید. اگر Anthem لازم بداند که PCP شما را تغییر دهد، Anthem مراتب را به‌صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.

اگر PCP شما تغییر کند، یک نامه و کارت شناسایی عضو جدید Anthem در نامه دریافت خواهید کرد. این کارت حاوی نام PCP جدید شما خواهد بود. اگر در مورد دریافت کارت شناسایی جدید پرسشی دارید، با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

مواردی که باید هنگام انتخاب یک PCP در نظر بگیرید:

- آیا PCP از کودکان مراقبت می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیکی که من دوست دارم از آن استفاده کنم کار می‌کند؟
- آیا دفتر PCP به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندانم نزدیک است؟
- آیا دفتر PCP به محل زندگی من نزدیک است و آیا دسترسی به دفتر PCP آسان است؟
- آیا پزشکان و پرسنل به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP با بیمارستانی که من دوست دارم کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌دهد؟
- آیا ساعات اداری PCP با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصانی که من به آنها مراجعه می‌کنم کار می‌کند؟

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## وقت ملاقات اولیه سلامت (IHA)

Anthem توصیه می‌کند که به‌عنوان یک عضو جدید، ظرف 120 روز اول برای قرار ملاقات اولیه سلامت (IHA) به PCP جدید خود مراجعه کنید. هدف IHA این است که به PCP شما کمک کند تا درباره پیشینه و نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌تان اطلاعاتی به دست آورد. ممکن است PCP شما درباره پیشینه سلامتی‌تان از شما سؤالاتی بپرسد یا احتمال دارد از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. PCP شما همچنین در مورد مشاوره آموزش بهداشتی و کلاس‌هایی که می‌توانند به شما کمک کنند اطلاعاتی به شما ارائه خواهد داد.

وقتی برای تعیین وقت ملاقات با IHA خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Anthem هستید. شماره شناسایی Anthem خود را بدهید.

کارت BIC و کارت شناسایی Anthem را در قرار ملاقات خود همراه داشته باشید. ایده خوبی است که فهرستی از داروها و پرسش‌هایتان را هنگام ملاقات با خود به همراه داشته باشید. آماده باشید تا درباره نیازها و نگرانی‌های مراقبت‌های بهداشتی خود با PCP خود صحبت کنید.

اگر قرار است دیر برسید یا نمی‌توانید در قرار ملاقات خود حاضر شوید، حتماً با دفتر PCP تماس بگیرید.

اگر درباره IHA سؤالی دارید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## مراقبت معمول

مراقبت معمول، مراقبت سلامت منظم است. این نوع مراقبت شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است، که به آن تندرستی یا مراقبت از تندرستی نیز گفته می‌شود. این مراقبت به شما کمک می‌کند تا سالم بمانید و از بیمار شدن پیشگیری کنید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم و آموزش و مشاوره سلامت است.

Anthem توصیه می‌کند که کودکان، به‌ویژه، مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای Anthem می‌توانند همه خدمات پیشگیرانه اولیه توصیه‌شده توسط آکادمی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی‌سنجی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای دریافت فهرستی از خدمات توصیه‌شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های «آینده درخشان» را از آکادمی اطفال آمریکا در [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) مطالعه کنید.

مراقبت‌های معمول شامل مراقبت در هنگام بیماری نیز می‌شود. Anthem مراقبت‌های معمولی توسط PCP شما را پوشش می‌دهد.

PCP شما اقدامات زیر را انجام خواهد داد:

- بیشتر مراقبت‌های روتین اعم از چک‌آپ‌های منظم، واکسیناسیون، درمان، تجویز نسخه و توصیه‌های پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق درمانی شما را نگاه می‌دارد
- در صورت لزوم، شما را به متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت نیاز، عکسبرداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا آزمایش را توصیه می‌کند

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



در صورت نیاز به مراقبت روتین، برای هماهنگ کردن قرار ملاقات با پزشک خود تماس بگیرید. حتماً قبل از دریافت مراقبت پزشکی با PCP تماس بگیرید، مگر اینکه اورژانسی باشد. برای موارد اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های بهداشتی و خدماتی که طرح شما پوشش می‌دهد و مواردی که پوشش نمی‌دهد، فصل 4، «مزایا و خدمات» و فصل 5، «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه مطالعه کنید.

همه ارائه‌دهندگان Anthem می‌توانند از کمک‌ها و خدمات برای ارتباط با افراد دچار معلولیت استفاده کنند. همچنین می‌توانند با زبان یا فرمت دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌دهنده خود یا Anthem اطلاع دهید که به چه چیزی نیاز دارید.

## شبکه ارائه‌دهندگان

شبکه ارائه‌دهنده Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با Anthem برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal با اعضای Medi-Cal همکاری می‌کنند.

Anthem یک طرح سلامت مراقبت مدیریت‌شده است. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق Anthem از ارائه‌دهندگان عضو شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون ارجاع یا پیش تأییدیه برای مراقبت‌های اورژانسی یا برای خدمات تنظیم خانواده به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه‌ای هستید که ما به آن خدمات ارائه نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا پیش تأییدیه داشته باشید، در غیر این صورت تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

**توجه:** بومیان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنند، حتی اگر IHCP عضو شبکه Anthem نباشد.

اگر PCP، بیمارستان یا ارائه‌دهنده دیگر شما با ارائه خدمات تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین اعتراض اخلاقی دارد، با مرکز مراقبت از مشتری (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اعتراض اخلاقی، بخش «اعتراض اخلاقی» را بعداً در این فصل مطالعه کنید.

اگر ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما اعتراض اخلاقی به ارائه برخی خدمات مراقبت بهداشتی تحت پوشش دارد، آنها موظفند به شما در یافتن ارائه‌دهنده جایگزینی که مایل به ارائه خدمات لازم است کمک کنند. Anthem همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد، کمک کند.

## ارائه‌دهندگان عضو شبکه

شما از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem برای اکثر نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود استفاده خواهید کرد. مراقبت پیشگیرانه و روتین را از ارائه‌دهندگان عضو شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین در شبکه Anthem از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان بهره خواهید برد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



برای دریافت «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» مربوط به ارائه‌دهندگان عضو شبکه، لطفاً از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را به‌صورت آنلاین در [anthem.com/ca/medi-cal](https://med-calrx.dhcs.ca.gov/home/) ببینید. برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای طرف قرارداد، از طریق شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

قبل از اینکه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه Anthem مراجعه کنید، از جمله در منطقه خدمات Anthem، باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت کنید، به جز در موارد زیر:

- اگر به مراقبت‌های اورژانسی نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر خارج از منطقه خدمات Anthem هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، به مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه یا ارائه‌دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر در هیچ یک از موارد ذکر شده در بالا قرار ندارید و قبل از دریافت مراقبت از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را دریافت نکردید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه مراقبتی که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت کرده‌اید باشید.

### ارائه‌دهندگان خدمات خارج از شبکه که در داخل منطقه خدماتی هستند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی هستند که توافقنامه‌ای برای کار با Anthem ندارند. به استثنای مراقبت‌های اورژانسی، ممکن است مجبور باشید برای هر مراقبتی که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت می‌کنید هزینه بپردازید. اگر به خدمات مراقبت‌های بهداشتی ضروری پزشکی نیاز دارید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را بدون هیچ هزینه‌ای از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر خدماتی که نیاز دارید، در داخل شبکه موجود نیست یا از منزل شما خیلی دور است، Anthem ممکن است به شما یک نامه ارجاع به ارائه‌دهنده خارج از شبکه بدهد. اگر به شما نامه ارجاع به ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه بدهیم، هزینه این خدمات مراقبتی را پرداخت می‌کنیم.

برای مراقبت‌های فوری در داخل منطقه خدمات Anthem، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری عضو شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه، نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem، باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

اگر مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem دریافت می‌کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات مراقبت حساس بیشتر مطالعه کنید.

**توجه:** اگر یک بومی آمریکایی هستید، می‌توانید بدون ارجاع در IHCP خارج از شبکه ارائه‌دهنده ما مراقبت دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای بومی آمریکایی را به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه ارجاع دهد بدون اینکه ابتدا نیاز به ارجاع از یک PCP عضو شبکه داشته باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر در مورد خدمات خارج از شبکه به کمک نیاز دارید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت مشتری» تماس بگیرید.

## خارج از منطقه خدماتی

اگر خارج از منطقه خدماتی Anthem هستید و به مراقبتی نیاز دارید که اورژانسی یا فوری نیست، سریعاً با PCP خود تماس بگیرید. یا از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت مشتری» تماس بگیرید. اعضای که به مراقبت‌های غیر اورژانسی یا غیر فوری در خارج از L.A. Care (کانتی Los Angeles) و/یا شبکه ارائه‌دهنده نیاز دارند، باید قبل از دریافت خدمات، پیش تأییدیه داشته باشند. لطفاً با PCP خود یا مرکز مراقبت از مشتری Anthem تماس بگیرید.

برای دریافت مراقبت‌های اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید. Anthem مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر به Canada یا Mexico سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت‌های اورژانسی دارید که نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارد، Anthem مراقبت شما را پوشش می‌دهد. اگر از کانادا یا مکزیک به خارج از کشور سفر می‌کنید و به مراقبت‌های اورژانسی، خدمات مراقبتی فوری یا هر گونه خدمات مراقبت‌های بهداشتی نیاز دارید Anthem مراقبت شما را پوشش خواهد داد.

اگر برای مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico دارند هزینه کرده‌اید، می‌توانید از Anthem بخواهید که هزینه را به شما بازگرداند. Anthem درخواست شما را بررسی خواهد کرد.

اگر در ایالت دیگری ساکن هستید یا در یک قلمرو United States مانند Guam، American Samoa، Puerto Rico، Northern Mariana Islands، یا US Virgin Islands هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اورژانسی قرار دارید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان، Medicaid را قبول نمی‌کنند. (فقط در California، Medicaid به‌عنوان Medi-Cal شناخته می‌شود.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی در خارج از California نیاز دارید، در اسرع وقت به پزشک بیمارستان یا اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Anthem هستید.

از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی Anthem شما کپی بگیرند. از بیمارستان یا پزشکان بخواهید که به Anthem صورتحساب بدهند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگر دریافت کرده‌اید صورتحساب دریافت می‌کنید، فوراً با Anthem تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری می‌کنیم تا ترتیب پرداخت هزینه مراقبت توسط Anthem را بدهیم.

اگر خارج از California هستید و نیاز اورژانسی به داروهای نسخه‌ای سرپایی دارید، از طریق شماره 1-800-977-2273 با داروخانه Medi-Cal Rx تماس بگیرید.

**توجه:** بومیان آمریکایی می‌توانند خدمات را در IHCP های خارج از شبکه دریافت کنند.

برنامه خدمات کودکان (CCS) California، برنامه‌ای ایالتی است که کودکان زیر 21 سال را که دارای شرایط سلامتی خاص، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن هستند و قوانین برنامه CCS را رعایت می‌کنند، درمان می‌کند. اگر برای یک وضعیت پزشکی واجد شرایط CCS به خدمات مراقبت‌های بهداشتی نیاز دارید و Anthem یک متخصص با پانل CCS در شبکه ندارد که بتواند مراقبت‌های مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید بدون هیچ هزینه‌ای به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه ارائه‌دهنده مراجعه کنید. کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، «مزایا و خدمات» را در فصل 4 این کتابچه مطالعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





اگر در مورد خدمات مراقبتی خارج از شبکه یا خارج از منطقه سوالی دارید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و از نمایندگی کمک می‌خواهید، می‌توانید از طریق شماره **1-800-224-0336 (TTY 711)** با خط پرستری شبانه‌روزی تماس بگیرید.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری در خارج از منطقه خدمات Anthem، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، Anthem مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، بخش «مراقبت‌های فوری» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

## مدل‌های MCP واکزار شده

Anthem با تعداد زیادی از پزشکان، متخصصان، داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی همکاری می‌کند. برخی از این ارائه‌دهندگان داخل یک شبکه کار می‌کنند، که گاهی اوقات «گروه پزشکی» یا «انجمن پزشکان مستقل (IPA)» نامیده می‌شوند. این ارائه‌دهندگان همچنین ممکن است مستقیماً با Anthem قرارداد داشته باشند.

ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) شما را به متخصصان و خدماتی که با گروه پزشکی خود، IPA یا Anthem در ارتباط هستند، ارجاع می‌دهد. اگر از قبل به متخصص مراجعه می‌کنید، با PCP خود صحبت کنید یا از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. «مرکز مراقبت از مشتری» به شما کمک می‌کند تا اگر واجد شرایط تداوم مراقبت باشید، به آن ارائه‌دهنده مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «تداوم مراقبت» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

## نحوه عملکرد مراقبت مدیریت‌شده

Anthem یک طرح مراقبت مدیریت‌شده است. Anthem برای اعضای که در کانتی Los Angeles زندگی یا کار می‌کنند خدمات مراقبتی ارائه می‌کند. در طرح مراقبت مدیریت‌شده PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌دهندگان شما با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

Anthem با گروه‌های پزشکی برای ارائه مراقبت به اعضای Anthem قرارداد می‌بندد. یک گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. گروه پزشکی با ارائه‌دهندگان دیگر مانند آزمایشگاه‌ها و تأمین‌کنندگان تجهیزات پزشکی بادوام همکاری می‌کند. گروه پزشکی نیز با یک بیمارستان در ارتباط است. کارت شناسایی Anthem خود را برای نام PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود بررسی کنید.

وقتی به Anthem ملحق می‌شوید، این گزینه را دارید که PCP را انتخاب کنید یا برای شما تعیین شود. PCP شما بخشی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما بر مدیریت تمام نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما نظارت می‌کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصین ارجاع دهد یا دستور انجام تست‌های آزمایشگاهی و رادیوگرافی را بدهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند، Anthem یا گروه پزشکی شما پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا خدمات را تأیید کند یا خیر.

در بیشتر موارد، باید به متخصصین و سایر متخصصین سلامت مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما کار می‌کنند. به‌جز موارد اورژانسی، شما باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که توسط یک ارائه‌دهنده در گروه پزشکی ارائه نشده باشد. در این صورت، PCP شما را به ارائه‌دهنده‌ای ارجاع می‌دهد که در گروه پزشکی دیگری قرار دارد یا خارج از شبکه است. PCP شما برای بازدیدتان از این ارائه‌دهنده خاص، درخواست پیش تأییدیه (مجوز قبلی) خواهد کرد.

در بیشتر موارد، شما باید از PCP، گروه پزشکی یا Anthem قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه یا ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از گروه پزشکی شما نیست ملحق شوید، پیش تأییدیه دریافت کنید. برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان عضو شبکه، نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید.

## اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

از آنجا که پوشش Medicare را دارید، مراقبت‌های معمول (حاد) شما از طریق طرح Medicare شما پوشش داده می‌شود. به همراه طرح Medicare خود یک ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه را نیز انتخاب می‌کنید. لطفاً برای درک نقش ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه، اینکه چه کسی می‌تواند یک ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه باشد، چگونگی تغییر ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه و نحوه دریافت مراقبت از آنها، به مدرک پوشش طرح Medicare خود مراجعه کنید. کتابچه راهنمای پوشش فرد Medicare MCO همچنین حاوی جزئیاتی در مورد Medicare و مزایای داروهای نسخه‌ای و نحوه کار آنها با مزایای Medicaid شما است. اگر پوشش Medicare را نزد یک شرکت بیمه Medicare دیگر دارید، به کتابچه راهنما و اطلاعاتی که برایتان ارسال کرده‌اند، مراجعه نمایید.

## آیا باید چه مواردی را در قرار ملاقات پزشک خودم به همراه بیاورم؟

هنگامی که برای قرار ملاقات خود به مطب دکتر می‌روید، موارد زیر را به همراه داشته باشید:

- کارت شناسایی Medicare معمول با کارت شناسایی طرح Medicare Advantage خود
- اگر طرح Medicare شما طرح MCO Advantage است، کارت شناسایی طرح MCO Advantage خود را نشان دهید
- کارت شناسایی Medi-Cal شما
- هرگونه دارویی که مصرف می‌کنید
- سوابق واکسیناسیون شما

## پزشکان

شما یک پزشک را از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. پزشکی که انتخاب می‌کنید، باید ارائه‌دهنده عضو شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از فهرست ارائه‌دهندگان خدمات Anthem، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. یا آن را به صورت آنلاین در آدرس [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) پیدا کنید.

اگر PCP جدیدی انتخاب می‌کنید، باید تماس بگیرید تا مطمئن شوید که PCP که می‌خواهید، بیمار جدید پذیرش می‌کند.

اگر قبل از این که عضو Anthem شوید، پزشکی داشته‌اید، و آن پزشک بخشی از شبکه Anthem نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی آن پزشک را نگه دارید. به این حالت تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این کتابچه می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد تداوم مراقبت پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



در صورت نیاز به متخصص، PCP شما را به یک متخصص در شبکه Anthem ارجاع می‌دهد. برخی متخصصین به ارجاع نیاز ندارند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، «ارجاعات» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

به خاطر داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Anthem یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه شما علاوه بر Medi-Cal، پوشش سلامت جامع دیگری نیز داشته باشید. شما نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را بهتر از همه می‌دانید، بنابراین بهترین کار این است که خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare و هم در Medi-Cal اشتراک دارید، یا اگر بیمه مراقبت‌های بهداشتی دیگری نیز دارید، مجبور نیستید PCP را از Anthem انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید PCP را از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem انتخاب کنید. مطمئن شوید که PCP بیماران جدید را پذیرش می‌کند. برای تغییر PCP خود، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید یا به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

## بیمارستان‌ها

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.

اگر نیاز مراقبتی شما موردی اورژانسی نباشد و به مراقبت در بیمارستان احتیاج داشته باشید، PCP شما تصمیم خواهد گرفت که به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما در آن فعالیت می‌کند و در شبکه ارائه‌دهنده Anthem است. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات»، فهرستی از بیمارستان‌ها در شبکه Anthem را ارائه می‌کند.

## متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت‌های تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت‌های معمول زنان به متخصص سلامت زنان در شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دسترسی به این خدمات نیازی به نامه ارجاع یا مجوز از طرف PCP وجود ندارد. برای دریافت کمک در خصوص یافتن متخصص سلامت زنان، می‌توانید از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره **1-800-224-0336 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## فهرست ارائه‌دهندگان خدمات

«فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem را ارائه می‌کند. این شبکه، گروهی از ارائه‌دهندگان است که با Anthem همکاری می‌کنند.

«فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem بیمارستان‌ها، PCPها، متخصصان، پرستاران متخصص، ماماها، دستیاران پزشک، ارائه‌دهندگان برنامه‌ریزی خانواده، ارائه‌دهندگان FQHC، ارائه‌دهندگان سلامت روان سرپایی، خدمات و حمایت‌های بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)، مراکز تولد مستقل (FBC)، و RHC ها را فهرست می‌کند.

«فهرست ارائه‌دهنده خدمات» حاوی اسامی، تخصص‌ها، آدرس‌ها، شماره تلفن‌ها، ساعات کاری و زبان‌های ارائه‌دهنده عضو شبکه Anthem است. این فهرست به شما می‌گوید که آیا ارائه‌دهنده بیماران جدید را قبول می‌کند یا خیر. این فهرست همچنین دسترسی فیزیکی ساختمان مانند پارکینگ، رمپ‌ها، پله‌های دارای نرده و دستشویی‌های دارای درب‌های

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



عریض و میله‌های حفظ تعادل را ارائه می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تحصیلات، آموزش، و مورد تخصصی پزشکی، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» آنلاین را در [lacare.org](http://lacare.org) بیابید.

اگر به یک «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» چاپ شده نیاز دارید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند در فهرست داروخانه Medi-Cal Rx در آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بیابید. همچنین می‌توانید با Medi-Cal Rx از طریق شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** تماس بگیرید و **7** یا **711** را فشار دهید تا نزدیکترین داروخانه نزدیک خود را پیدا کنید.

### دسترسی به‌موقع به مراقبت

ارائه‌دهنده عضو شبکه شما باید دسترسی به‌موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، آنها باید قرار ملاقاتی را برای شما فراهم کنند که با بازه‌های زمانی مشخص شده در جدول زیر مطابقت داشته باشد.

| نوع قرار ملاقات                                                                                                   | باید بتوانید قرار ملاقات را طی مدت زمان‌های زیر دریافت کنید: |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| قرارهای ملاقات مراقبت فوری که نیازی به تأیید از قبل (مجوز قبلی) ندارند                                            | 48 ساعت                                                      |
| قرارهای ملاقات برای مراقبت فوری که به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) نیاز دارند                                          | 96 ساعت                                                      |
| قرارهای ملاقات مراقبت‌های اولیه غیرفوری (روتین)                                                                   | 10 روز کاری                                                  |
| قرارهای ملاقات مراقبت‌های تخصصی غیرفوری (روتین)                                                                   | 15 روز کاری                                                  |
| قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (روتین) با ارائه‌دهنده سلامت روان (غیر پزشکی)                                       | 10 روز کاری                                                  |
| ارائه‌دهنده سلامت روان غیرفوری (روتین) نوبت‌های مراقبت پیگیری (غیر پزشکی)                                         | 10 روز کاری از آخرین نوبت                                    |
| قرارهای ملاقات غیرفوری (روتین) جهت دریافت خدمات جانبی برای تشخیص یا درمان جراحات، بیماری یا سایر وضعیت‌های سلامتی | 15 روز کاری                                                  |

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



| سایر استانداردهای زمانی انتظار                                     | ظرف مدت زمانهای زیر باید بتو<br>انید وصل شوید: |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| مدت زمان انتظار تلفنی «مرکز مراقبت از مشتری» در ساعات<br>کاری عادی | 10 دقیقه                                       |
| مدت زمان انتظار تلفنی برای خط پرستاری شبانهروزی                    | 30 دقیقه (وصل شدن به پرستار)                   |

گاهی اوقات، انتظار طولانی‌تر برای قرار ملاقات مشکلی نیست. اگر هیچ خطری برای سلامتی نداشته باشد، ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما یک دوره انتظار طولانی‌تر را پیشنهاد کند. باید در سوابق شما قید شود که انتظار طولانی‌تر به سلامت شما آسیب نمی‌زند. علاوه بر این، اگر ترجیح می‌دهید منتظر قرار ملاقات بعدی باشید که با برنامه شما مطابقت دارد یا یک ارائه‌دهنده جایگزین انتخاب کنید، ارائه‌دهنده شما یا Anthem به اولویت شما احترام می‌گذارد.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما یک برنامه زمانی خاص را برای خدمات پیشگیرانه، خدمات پیگیری برای شرایط مداوم یا ارجاع دائمی به متخصصان توصیه کند.

هنگام تماس با Anthem یا دریافت خدمات تحت پوشش، به ما بگویید که آیا به خدمات مترجم شفاهی نیاز دارید. خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، بدون هزینه برای شما در دسترس است. ما به شدت از استفاده از خردسالان یا اعضای خانواده به عنوان مترجم شفاهی خودداری می‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مترجم شفاهی که ارائه می‌کنیم، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، در داروخانه Medi-Cal Rx نیاز دارید، با خدمات مشتری Medi-Cal Rx از طریق شماره **1-800-977-2273**، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ با **711** تماس بگیرند.

### زمان یا مسافت سفر برای دریافت مراقبت

Anthem باید برای مراقبت از شما از استانداردهای زمان و مسافت سفر پیروی کند. این استانداردها به شما کمک می‌کند تا مطمئن شوید که می‌توانید بدون نیاز به سفر بسیار دور از محل زندگی خود خدمات مراقبتی دریافت کنید. استانداردهای زمان و مسافت سفر به کانتی محل سکونتتان بستگی دارد.

اگر Anthem نتواند استانداردهای زمان سفر یا مسافت را برای مراقبت شما برآورده کند، DHCS ممکن است اجرای یک استاندارد دسترسی جایگزین را در نظر بگیرد. برای اطلاع از استانداردهای زمان یا مسافت Anthem برای محل زندگی خود، به [lacare.org](http://lacare.org) مراجعه کنید. یا از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر به مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای که دور از محل زندگی شما قرار دارد نیاز دارید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما کمک کنند تا خدمات مراقبتی را از ارائه‌دهنده‌ای که به شما نزدیکتر است دریافت کنید. اگر Anthem نمی‌تواند خدمات مراقبتی از یک ارائه‌دهنده نزدیکتر را بیابد، از Anthem بخواهید که خدمات ایاب و ذهاب را برای شما جهت مراجعه به ارائه‌دهنده خود ترتیب دهد، حتی اگر آن ارائه‌دهنده از محل زندگی شما دور باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر به کمک ارائه‌دهندگان داروخانه نیاز دارید، از طریق شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711 با Medi-Cal Rx تماس بگیرید.

این بیانیه حاکی از آن است که اگر نتوانید با معیارهای زمان سفر یا مسافت تعیین شده توسط Anthem برای کانتی خود به آنها دسترسی پیدا کنید، ارائه‌دهنده‌ای دور در نظر گرفته می‌شود. این تعیین بدون توجه به استانداردهای دسترسی جایگزینی که Anthem ممکن است بر اساس کد پستی شما اعمال کند، انجام می‌شود.

## قرارهای ملاقات

در صورت نیاز به مراقبت‌های بهداشتی:

- با PCP خود تماس بگیرید.
- شماره شناسایی Anthem را هنگام تماس آماده داشته باشید
- در صورت بسته بودن دفتر، با ذکر نام و شماره تلفن خود پیغام بگذارید
- کارت BIC و کارت شناسایی Anthem را در قرار ملاقات خود همراه داشته باشید.
- در صورت لزوم، برای رفتن به قرار ملاقات خود می‌توانید درخواست خدمات ایاب و ذهاب کنید
- برای اطمینان از دریافت کمک زبان یا خدمات مترجم شفاهی لازم در طول قرار ملاقات، لطفاً قبل از بازدید از آنها درخواست کنید.
- به‌موقع در ملاقات خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر برای ورود به سیستم، پر کردن فرم‌ها و پاسخ به هر سؤالی که PCP شما داشته باشد، حاضر شوید.
- اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید یا ممکن است دیر برسید، فوراً تماس بگیرید
- سوالات و اطلاعات دارویی خود را آماده کنید

اگر مورد اورژانسی داشتید، با 911 تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس بروید. اگر به کمک نیاز دارید تا تصمیم بگیرید که چقدر به مراقبت فوری نیاز دارید و PCP شما برای صحبت با شما در دسترس نیست، از طریق شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 با خط پرستاری شبانه‌روزی تماس بگیرید.

## رفتن به قرار ملاقات

اگر برای شرکت در قرار ملاقات‌های خود برای خدمات تحت پوشش، وسایل حمل و نقل ندارید، Anthem می‌تواند در هماهنگی حمل و نقل برای شما کمک کند. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط ایاب و ذهاب پزشکی یا ایاب و ذهاب غیرپزشکی باشید. این خدمات ایاب و ذهاب برای مواقع اورژانسی نیستند و ممکن است بدون هزینه برای شما در دسترس باشند.

اگر با وضعیت پزشکی اورژانسی مواجه هستید، با 911 تماس بگیرید. خدمات ایاب و ذهاب برای قرار ملاقات‌ها و خدمات غیرمرتبط با مراقبت‌های اورژانسی قابل دسترسی است. آنها ممکن است بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شما قرار بگیرند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «مزایای خدمات ایاب و ذهاب برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند» را در زیر مطالعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## لغو کردن و زمان‌بندی مجدد

اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید، فوراً با دفتر ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید. اکثر پزشکان از شما می‌خواهند که در صورت لغو قرار ملاقات، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. اگر به‌طور مکرر قرار ملاقات را از دست بدهید، ممکن است پزشک شما ارائه خدمات مراقبتی از شما را متوقف کند و به جستجوی یک پزشک جدید نیاز داشته باشد.

## پرداخت

شما **مجبور نیستید** برای خدمات تحت پوشش هزینه بپردازید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت بلند مدت داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت بلند مدت و سهمی از هزینه دارند» را در فصل 2 مطالعه کنید. در اکثر موارد، شما صورتحسابی از ارائه نمی‌کنید. شما باید کارت شناسایی Anthem و Medi-Cal BIC خود را هنگام دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا نسخه نشان دهید، تا ارائه‌دهنده شما بدانند صورتحساب را به نام چه کسی صادر کند. می‌توانید توضیحی درباره مزایا (EOB) یا بیانیه‌ای از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دریافت کنید. شرح مزایا و صورت وضعیت، به‌عنوان صورت حساب قلمداد نمی‌شوند.

در صورت دریافت صورتحساب، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. اگر برای نسخه‌ها صورتحساب دریافت می‌کنید، از طریق شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) و فشردن 7 یا 711 با Medi-Cal Rx تماس بگیرید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

مبلغی که از شما دریافت می‌شود، تاریخ سرویس و دلیل صورتحساب را به Anthem اطلاع دهید. شما ملزم به پرداخت مبالغی که Anthem برای خدمات تحت پوشش بدهکار است به ارائه‌دهندگان ندارید. قبل از بازدید از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت کنید، مگر در موارد:

- به خدمات اورژانسی نیاز دارید، که در این صورت باید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات سلامت روان نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه یا به یک ارائه‌دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه خدمات مراقبتی دریافت می‌کنید و پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را از L.A. Care دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید برای خدمات مراقبتی که دریافت کرده‌اید هزینه بپردازید. اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دارید، زیرا در شبکه Anthem در دسترس نیست، تا زمانی که مراقبت تحت پوشش خدمات Medi-Cal باشد و از Anthem پیش تأییدیه (مجوز قبلی) دریافت کرده باشید، مجبور نخواهید بود هزینه‌ای بپردازید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات حساس، به سرفصل‌های این فصل بروید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر صورت حساب دریافت کردید یا از شما خواسته شد که مبلغی را بپردازید که فکر نمی‌کنید مجبور به پرداخت آن باشید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. اگر صورت حساب را پرداخت کنید، می‌توانید فرم مطالبه‌ای را با Anthem ارسال کنید. شما باید به صورت کتبی به Anthem اطلاع دهید که چرا مجبور شدید هزینه کالا یا خدمات را بپردازید. Anthem تصمیم می‌گیرد که آیا می‌توانید پولتان را پس بگیرید یا خیر.

برای سؤالات از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر خدماتی را در سیستم امور کهنه سربازان دریافت کنید یا خدمات غیر تحت پوشش یا غیرمجاز را در خارج از California دریافت کنید، ممکن است مسئول پرداخت باشید.

در موارد زیر، Anthem مبلغ را به شما بازپرداخت نخواهد کرد:

- خدماتی مانند خدمات زیبایی تحت پوشش Medi-Cal نیستند
- شما یک سهم Medi-Cal برآورده نشده از هزینه دارید
- شما به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Anthem را نمی‌پذیرد، و فرمی را تکمیل کرده‌اید که تمایل شما را برای دریافت مراقبت نشان می‌دهد، با این وجود، مسئولیت پوشش هزینه‌های خدمات به عهده شما خواهد بود
- شما مسئول بازپرداخت مشترک مربوط به نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare بخش D خود هستید.

## ارجاع

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP شما یا متخصص دیگری به شما ارجاع می‌دهد. متخصص، ارائه‌دهنده‌ای است که بر یک نوع خدمات مراقبت‌های بهداشتی تمرکز می‌کند. پزشکی که با شما همکاری می‌کند تا یک پزشک متخصص انتخاب کنید. برای اطمینان از دسترسی به موقع به متخصصین، DHCS چارچوب‌های زمانی قرار ملاقات را برای اعضای خود تعیین می‌کند. می‌توانید این بازه‌های زمانی را که در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» در این کتابچه توضیح داده شده است، ببابید. دفتر PCP شما می‌تواند به شما در تعیین قرار ملاقات با یک متخصص کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به نامه ارجاع نیاز داشته باشند، شامل عمل‌های داخل مطب، عکسبرداری با اشعه ایکس و آزمایش می‌باشند.

PCP شما ممکن است فرمی به شما بدهد تا برای پزشک متخصص ببرید. پزشک متخصص فرم را پر می‌کند و به PCP شما باز می‌گرداند. پزشک متخصص تا زمانی که فکر کند به درمان نیاز دارید، به درمانتان ادامه خواهد داد.

اگر به بیماری دچار هستید که به مدت طولانی به مراقبت‌های پزشکی خاص نیاز دارد، ممکن است به ارجاع دائمی نیاز داشته باشید. یعنی می‌توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید، بدون اینکه هر بار نامه ارجاع دریافت کنید.

اگر برای دریافت ارجاع دائمی با مشکل روبرو هستید یا چنانچه می‌خواهید یک نسخه از خط مشی ارجاع Anthem را دریافت کنید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

برای موارد زیر به نامه ارجاع نیاز **نخواهید** داشت:

- ملاقات‌های PCP
- ملاقات با متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به



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



- ملاقات‌های مرتبط با مراقبت فوری یا اورژانسی
- خدمات حساس بزرگسالان، مانند مراقبت‌های مربوط به تعرض جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با دفتر «خدمات اطلاعات و ارجاع تنظیم خانواده» از طریق شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (برای افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- خدمات مرتبط با عفونت‌های مقاربتی (برای افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- خدمات کاپروپراکتیک (اگر این خدمات توسط RHCs، FQHCs، و IHCP های خارج از شبکه ارائه شود، ممکن است به نامه ارجاع نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روان
- درمان مداوم سلامت روان

افراد زیر سن قانونی می‌توانند خدمات سلامت روان سرپایی خاص، خدمات حساس، و خدمات سوء مصرف مواد را بدون رضایت والدین دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت» در این فصل و «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

## ارجاعات قانون سهام سرطان California

درمان موثر سرطان‌های پیچیده بستگی به بسیاری از عوامل دارد. اینها شامل تشخیص صحیح و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شود، قانون جدید مراقبت از سرطان California به شما اجازه می‌دهد از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یک مرکز عضو شبکه سرطان تعیین‌شده توسط موسسه ملی سرطان (NCI)، سایت وابسته به برنامه تحقیقات سرطان‌شناسی جامعه NCI (NCORP) یا یک مرکز سرطان آکادمیک واجد شرایط، درخواست ارجاع کنید.

اگر Anthem مرکز سرطان تعیین شده توسط NCI عضو شبکه نداشته باشد، Anthem به شما این امکان را می‌دهد که از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California درخواست ارجاع برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California کنید. مراکز خارج از شبکه و Anthem در مورد پرداخت توافق می‌کنند، مگر اینکه ارائه دهنده دیگری را برای درمان سرطان انتخاب کنید.

اگر سرطان در شما تشخیص داده شده است، با Anthem تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

برای ترک سیگار آماده‌اید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با شماره  
1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره  
1-800-600-8191 تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) بروید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## پیش تأییدیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت‌ها، PCP یا پزشک متخصص‌تان قبل از ارائه خدمات مراقبتی به شما باید از Anthem اجازه بگیرد. این درخواستی برای پیش تأییدیه یا مجوز قبلی نام دارد. این بدان معنی است که Anthem باید مطمئن شود که مراقبت از نظر پزشکی ضروری یا مورد نیاز است.

خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحت را کاهش دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است.

خدمات زیر همیشه نیازمند تأیید از قبل (مجوز قبلی) هستند، حتی اگر آنها را از ارائه‌دهنده شبکه Anthem دریافت کنید:

- بستری شدن، در صورت اورژانسی نبودن
- خدمات خارج از منطقه خدمات Anthem، اگر مراقبت اورژانسی یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت‌های طولانی مدت یا خدمات پرستاری حرفه‌ای در مرکز پرستاری
- درمان‌ها، تصویربرداری، آزمایش و جراحی‌های تخصصی
- خدمات ایاب و ذهاب پزشکی، زمانی که اورژانسی نباشد.
- پیوند اعضای اصلی

خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارد.

بر اساس کد بهداشت و ایمنی بخش (1)(h) 1367.01، Anthem از زمانی که Anthem اطلاعات منطقی مورد نیاز برای تصمیم‌گیری (تأیید یا عدم پذیرش) درخواست‌های پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را دریافت می‌کند، 5 روز کاری فرصت دارد. برای درخواست‌هایی که ارائه‌دهنده ارائه می‌کند یا زمانی که Anthem متوجه می‌شود که پیروی از چارچوب زمانی استاندارد می‌تواند به‌طور جدی جان یا سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر بیندازد، Anthem تصمیم به صدور پیش تأییدیه (مجوز قبلی) زود هنگام (سریع) خواهد گرفت.

Anthem به همان سرعت که وضعیت سلامتی شما نیاز دارد و حداکثر 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات، مراتب را به شما اطلاع خواهد داد.

کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان درخواست‌های پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را بررسی می‌کنند.

Anthem به هیچ وجه بر تصمیم بررسی‌کنندگان برای عدم پذیرش یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیری ندارد. اگر Anthem درخواست را تأیید نکند، Anthem یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) برای شما ارسال می‌کند. NOA به شما خواهد گفت که اگر با این تصمیم موافق نیستید، چگونه درخواست تجدید نظر بدهید.

در صورتی که Anthem به اطلاعات یا وقت بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشته باشد، Anthem با شما تماس خواهد گرفت.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



شما برای مراقبت‌های اورژانسی هرگز به تأیید از قبل (مجوز قبلی) نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این مراقبت‌ها شامل وضع حمل و زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبت حساس نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، «مراقبت حساس» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

برای دریافت پاسخ سؤالات مربوط به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی)، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## نظرات پزشک دوم

ممکن است بخواهید درباره مراقبت‌هایی که از نظر ارائه‌دهنده خدمات شما ضروری است، یا در مورد تشخیص یا برنامه درمانی خود، نظرات پزشک دیگری را جویا شوید. برای مثال، اگر می‌خواهید مطمئن شوید که تشخیص درست است، مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید، یا چنانچه سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید که کارساز نبوده است، می‌توانید نظر پزشک دیگری را جویا شوید.

اگر می‌خواهید نظر پزشک دیگری را جویا شوید، ما شما را به یک ارائه‌دهنده واجد شرایط عضو شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند نظر دوم را به شما بدهد. برای دریافت راهنمایی در خصوص انتخاب ارائه‌دهنده، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر شما یا ارائه‌دهنده شبکه‌تان نظر پزشک دیگری را بخواهید، و شما نظر پزشک مربوطه را از ارائه‌دهنده عضو شبکه دریافت کنید، Anthem هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر پزشک دوم از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه، نیازی به پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) از Anthem ندارید. اما اگر به نامه ارجاع نیاز دارید، ارائه‌دهنده خدمات عضو شبکه به شما کمک می‌کند تا در صورت نیاز به نامه ارجاع برای دریافت نظر پزشک دوم، آن را دریافت کنید.

اگر هیچ ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Anthem وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را ارائه بدهد، Anthem هزینه نظر ارائه‌دهنده خارج از شبکه را خواهد پرداخت. اگر ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر دوم انتخاب کرده‌اید مورد تأیید باشد، Anthem این موضوع را ظرف 5 روز کاری به شما اطلاع خواهد داد. اگر به یک بیماری مزمن، شدید یا بحرانی مبتلا هستید یا با یک خطر قریب‌الوقوع و قابل توجه برای سلامتی خود مواجه هستید، که شامل مواردی از قبیل از دست دادن احتمالی زندگی، اندام، قسمت اصلی بدن یا عملکرد حیاتی بدن می‌شود اما محدود به آنها نیست، Anthem طی یک بازه زمانی 72 ساعته اخطار کتبی را در یک نامه ارائه می‌دهد.

اگر Anthem درخواست شما را برای نظر دوم رد کرد، می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد شکایات، بخش «شکایات» را در فصل 6 این کتابچه راهنما بخوانید.

## مراقبت حساس

### خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت

اگر زیر 18 سال سن دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید. این خدمات، خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت نامیده می‌شوند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات آزار جنسی، از جمله مراقبت بهداشت روان سرپایی
- بارداری
- خدمات تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری
- خدمات سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود نیز دریافت کنید:

- خدمات مراقبت سرپایی سلامت روان برای:
  - تعرض جنسی
  - زنا با محارم
  - تعرض جسمانی
  - سوءاستفاده از کودکان
  - وقتی افکار آسیب به خود یا دیگران را در سر دارید
- پیشگیری، آزمایش، و درمان ایدز/HIV
- پیشگیری، آزمایش، و درمان عفونت‌های مقاربتی
- درمان سوء مصرف مواد
- برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک در شبکه Anthem عضو باشد. می‌توانید هر ارائه‌دهنده خدمات Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات، بدون نامه ارجاع یا پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به آنها مراجعه کنید.

برای خدمات رضایت جزئی که خدمات تخصصی سلامت روان نیستند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه مراجعه کنید. PCP شما لازم نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت جزئی تحت پوشش نیازی به دریافت پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از Anthem ندارید.

خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت که خدمات تخصصی سلامت روان هستند، تحت پوشش فرار نمی‌گیرند. خدمات سلامت روان تخصصی توسط طرح بهداشت و درمان روان کانتی ویژه کانتی که زندگی می‌کنید پوشش داده می‌شود.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند به‌صورت خصوصی با یک نماینده صحبت کنند و در مورد نگرانی‌های سلامتی خود به‌صورت رایگان با خط پرستاری شبانه‌روزی از طریق شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 تماس بگیرند.

Anthem اطلاعاتی درباره دریافت خدمات حساس برای والدین یا سرپرستان ارسال خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به سرویس‌های حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.

### خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

به عنوان یک فرد بزرگسال (18 ساله یا بزرگتر)، ممکن است نخواهید برای مراقبت‌های حساس یا خصوصی به PCP خود مراجعه کنید. می‌توانید برای بهره‌مندی از این نوع مراقبت‌ها، پزشک یا کلینیک دلخواهتان را انتخاب کنید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری شامل عقیم‌سازی برای افراد 21 ساله و بالاتر
- تست بارداری و مشاوره
- پیشگیری و آزمایش ایدز/HIV
- پیشگیری، آزمایش، و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت‌های مربوط به تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

برای مراقبت‌های حساس، لازم نیست پزشک یا کلینیک عضو شبکه Anthem باشد. می‌توانید هر ارائه‌دهنده‌ای را در شبکه Medi-Cal برای این خدمات بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی از Anthem انتخاب کنید. اگر مراقبت‌هایی را دریافت کرده‌اید که در اینجا به‌عنوان مراقبت‌های حساس از سوی یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه فهرست نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.

برای دریافت راهنمایی در خصوص پیدا کردن پزشک یا کلینیک ارائه‌دهنده این خدمات، یا برای درخواست کمک جهت دسترسی به این خدمات (از جمله خدمات ایاب و ذهاب)، می‌توانید با شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. یا با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره **1-800-224-0336 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را با هیچ یک از اعضای دیگر به اشتراک نخواهد گذاشت، مگر اینکه آنها مجوز کتبی را از شما، به‌عنوان عضوی که تحت مراقبت هستید، دریافت کرده باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به سرویس‌های حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» در فصل 7 را مطالعه کنید.

### اعتراض اخلاقی

برخی از ارائه‌دهندگان نسبت به برخی خدمات تحت پوشش، اعتراض اخلاقی وارد می‌کنند. آنها حق دارند در صورت مخالفت اخلاقی با خدمات، برخی از خدمات تحت پوشش را ارائه ندهند. اگر ارائه‌دهنده شما اعتراض اخلاقی داشته باشد، به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده دیگری برای خدمات مورد نیازتان پیدا کنید. Anthem همچنین می‌تواند در یافتن ارائه‌دهنده به شما کمک کند.

برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌دهندگان یک یا چند مورد از این خدمات را حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal باشند ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده
- خدمات جلوگیری از بارداری، از جمله جلوگیری از بارداری اورژانسی
- عقیم‌سازی، از جمله بستن لوله‌ها در هنگام وضع حمل و زایمان
- درمان ناباروری
- سقط جنین

برای اطمینان از انتخاب ارائه‌دهنده‌ای که می‌تواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را به شما ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن تخصصی مستقل، یا کلینیک مورد نظر خود تماس بگیرید. یا با Anthem از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه‌دهنده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



این خدمات به صورت رایگان موجود هستند. Anthem مطمئن خواهد شد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌دهندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها) استفاده کنید که مراقبت‌های لازم را به شما ارائه می‌کنند. اگر سوالی دارید یا برای یافتن ارائه‌دهنده به کمک نیاز دارید، با Anthem از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید.

## خدمات مراقبتی فوری

خدمات مراقبتی فوری برای شرایط اورژانسی یا عارضه‌های پزشکی تهدیدکننده حیات بیمار نیستند. این نوع مراقبت برای خدماتی است که جهت پیشگیری از آسیب جدی به سلامتی خود در اثر یک بیماری ناگهانی، جراحت یا عوارض بیماری که قبلاً داشتید، نیاز دارید. اکثر قراردادهای ملاقات مراقبت فوری نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارند. اگر برای مراقبت فوری قرار ملاقات بخواهید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز شما نیاز به تأیید قبلی (مجوز قبلی) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست خود، قرار ملاقات خواهید گرفت. برای مراقبت‌های فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید با PCP خود ارتباط برقرار کنید، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره **1-800-224-0336 (TTY 711)** تماس بگیرید تا در مورد تعیین مناسب‌ترین سطح مراقبت برای نیازهای خود راهنمایی دریافت کنید. در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری در خارج از منطقه، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری بروید.

نیازهای مراقبت فوری می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش درد
- پیچ‌خوردگی مایه‌چ
- خدمات زایمان

هنگامی که در منطقه خدمات Anthem هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه دریافت کنید. برای مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان عضو شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات Anthem هستید، اما در داخل ایالات متحده هستید، برای دریافت مراقبت‌های فوری نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارید.

به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از United States را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از United States سفر کنید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، مراقبت شما را پوشش نخواهیم داد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر به مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با طرح سلامت روان کانتی خود یا «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. در هر زمان، 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته، با طرح سلامت روان کانتی یا سازمان سلامت رفتار Anthem تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه شهرها به صورت آنلاین، به <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

اگر داروها را به عنوان بخشی از ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش خود دریافت می‌کنید، Anthem آنها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری به شما نسخه‌ای بدهد تا آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که آیا تحت پوشش قرار می‌گیرد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، «داروهای نسخه‌ای تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مطالعه کنید.

## مراقبت‌های اورژانسی

برای دریافت مراقبت‌های اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین مرکز اورژانس (ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های اورژانسی، نیازی به تأیید از قبل (مجوز قبلی) از سوی Anthem ندارید. در داخل United States، از جمله هر قلمرو United States، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اورژانسی استفاده کنید.

اگر خارج از United States هستید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada و Mexico دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت اورژانسی و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نیستند.

مراقبت‌های اورژانسی برای عارضه‌های پزشکی تهدیدکننده حیات بیمار است. این مراقبت به بیماری یا آسیبی مربوط می‌شود که در آن یک فرد (معقول) (نه کسی که تخصص پزشکی دارد)، با داشتن دانش متوسط در مورد بهداشت و پزشکی، پیش‌بینی می‌کند که عدم دریافت فوری مراقبت می‌تواند سلامت آنها (یا سلامت نوزاد متولد نشده) را به‌طور جدی به خطر بیندازد. این شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. مثال‌ها شامل موارد زیر می‌شود، اما به اینها محدود نمی‌گردد:

- مرحله فعال زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد مواد
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی (این ممکن است تحت پوشش برنامه‌های سلامت روان کانتی باشد)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که بلافاصله مورد نیاز نیست، به اورژانس مراجعه نکنید. باید از PCP خود که شما را بهتر از همه می‌شناسد، مراقبت روتین دریافت کنید. اگر مطمئن نیستید که عارضه پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 تماس بگیرید.

اگر دور از خانه به مراقبت اورژانسی احتیاج داشتید، به نزدیکترین ER مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز در شبکه Anthem عضو نباشد. اگر به مرکز اورژانس مراجعه کردید، از آنها بخواهید با Anthem تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که شما را پذیرفته است باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اورژانسی با Anthem تماس بگیرید. اگر به غیر از کانادا یا مکزیک به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت اورژانسی دارید، Anthem مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

اگر به خدمات ایاب و ذهاب اورژانسی نیاز دارید، با شماره 911 تماس بگیرید. لازم نیست قبل از رفتن به اورژانس از PCP یا Anthem خود بپرسید.

در صورت نیاز به مراقبت بعد از اورژانس (مراقبت پس از ثبات) در بیمارستان خارج از شبکه، بیمارستان با Anthem تماس می‌گیرد.

**به خاطر داشته باشید که:** فقط در موارد اورژانسی با 911 تماس بگیرید. فقط در موارد اورژانسی سراغ مراقبت‌های اورژانسی بروید، نه برای مراقبت روتین یا بیماری جزئی مانند سرماخوردگی یا گلو درد. اگر مورد اورژانسی بود، با 911 تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

**خط پرستاری شبانه‌روزی Anthem 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز سال اطلاعات و مشاوره پزشکی رایگان به شما بدهد. با شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.**

## خط پرستاری شبانه‌روزی

خط پرستاری شبانه‌روزی Anthem می‌تواند 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز سال اطلاعات و مشاوره پزشکی رایگان به شما بدهد. از طریق شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 با خط پرستاری شبانه‌روزی تماس بگیرید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به سؤالات پزشکی پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی را ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به یک ارائه‌دهنده مراجعه کنید یا خیر.
- در خصوص عارضه‌های پزشکی مانند دیابت و آسم راهنمایی دریافت کنید، از جمله توصیه‌هایی درباره اینکه چه نوع ارائه‌دهنده‌ای می‌تواند برای عارضه شما مناسب باشد

خط پرستاری شبانه‌روزی نمی‌تواند در قرار ملاقات‌های کلینیک یا تهیه مجدد دارو کمک کند. اگر در خصوص این موارد به کمک نیاز داشتید، با دفتر ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید.

پرستاران به زبان شما بدون هیچ هزینه‌ای به شما کمک خواهند کرد. شماره تلفن خط پرستاری شبانه‌روزی در کارت شناسایی طرح سلامت شما درج شده است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





## وصیت‌نامه پزشکی

وصیت‌نامه پزشکی نوعی فرم حقوقی است. در صورتی که نمی‌توانید بعداً صحبت کنید یا تصمیم بگیرید، می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی مورد نظر خود را در فرم فهرست کنید. همچنین می‌توانید مراقبت‌هایی را که **نمی‌خواهید** دریافت کنید در فهرستی بیاورید. می‌توانید نام شخصی مانند همسران را ذکر کنید تا در صورت عدم توانایی تصمیم‌گیری برای مراقبت‌های بهداشتی و سلامتی خود به جای شما تصمیم بگیرد.

فرم وصیت‌نامه پزشکی را می‌توانید از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است بابت فرم هزینه پرداخت کنید. همچنین، می‌توانید این فرم را به‌صورت آنلاین بیابید و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا یک نفر که به او اعتماد دارید درخواست کنید تا در تکمیل این فرم به شما کمک کند.

شما از این حق برخوردارید که درخواست کنید وصیت‌نامه پزشکی‌تان را در پرونده‌های پزشکی‌تان قرار دهند. شما از این حق برخوردارید که هر زمان خواستید وصیت‌نامه پزشکی خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

شما از این حق برخوردارید که از تغییرات ایجادشده در قوانین مربوط به وصیت‌نامه پزشکی مطلع شوید. Anthem حداکثر ظرف مدت 90 روز پس از تغییر، در مورد تغییرات ایجادشده در قانون ایالتی به شما اطلاع خواهد داد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** با Anthem تماس بگیرید.

## اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، جان انسان‌ها را نجات دهید. اگر بین پانزده تا هجده سال سن دارید، با رضایت کتبی والدین یا سرپرستان می‌توانید کارت اهدای عضو دریافت کنید. هر زمان که بخواهید می‌توانید تصمیمتان درباره اهدا کننده عضو شدن را تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری در مورد اهدای عضو یا بافت کسب کنید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت «وزارت بهداشت و خدمات انسانی United States» به آدرس [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov) بازدید کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 4. مزایا و خدمات

### طرح سلامت شما چه چیزهایی را پوشش می‌دهد

در این فصل، خدمات تحت پوششی که به شما به‌عنوان یکی از اعضای شبکه Anthem ارائه می‌شود، توضیح داده شده است. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط یک ارائه‌دهنده عضو شبکه فراهم شود، رایگان است. اگر خدمات مراقبتی خارج از شبکه است، به استثنای خدمات حساس، اورژانسی، یا خدمات مراقبتی فوری، باید برای پیش تأییدیه (مجوز قبلی) درخواست دهید. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای این کار باید از Anthem برای درخواست پیش تأییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص داده‌شده، مریضی یا جراحت را کاهش دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات تحت پوشش خود، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اعضای کمتر از 21 سال از مزایا و خدمات اضافی برخوردار می‌شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5 «مراقبت از کودک و نوجوان» را مطالعه کنید.

چند مورد از مزایای بهداشتی پایه که Anthem ارائه می‌دهد، در بخش زیر ذکر شده است. مزایای دارای ستاره (\*) نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) دارد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- طب سوزنی\*
- درمان‌ها و خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل حاد (درمان کوتاه‌مدت)
- ایمن‌سازی بزرگسالان (واکسیناسیون)
- آزمایش آلرژی و تزریقات
- خدمات آمبولانس در وضعیت اورژانسی
- خدمات بیهوشی
- جلوگیری از آسم
- شنوایی‌شناسی\*
- درمان‌های سلامت رفتاری\*
- تست نشانگر زیستی
- بازتوانی قلبی
- خدمات کایروپراکتیک\*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- خدمات مددکار بهداشت اجتماعی
- خدمات دندانپزشکی - محدود (انجام شده توسط متخصص پزشکی/ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP))
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مامایی
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)\*
- خدمات زوج
- مراجعه به بخش اورژانس
- تغذیه روده‌ای و وریدی\*
- مراجعه به دفاتر تنظیم خانواده و مشاوره (می‌توانید به ارائه‌دهنده غیرعضو مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی\*
- سمعک
- مراقبت‌های بهداشتی در منزل\*
- خدمات مراقبتی آسایشگاهی\*
- مراقبت جراحی و پزشکی بستری\*
- آزمایشگاه و رادیولوژی\*
- خدمات و درمان‌های مراقبت‌های بهداشتی در منزل طولانی‌مدت\*
- مراقبت از مادر و نوزاد
- پیوند اعضای اصلی\*
- کاردرمانی\*
- ارتوز/اندام مصنوعی\*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی بیمارستان
- خدمات مراقبتی سرپایی بهداشت روان
- جراحی سرپایی\*
- خدمات مراقبتی تسکینی\*
- ملاقات‌های PCP
- خدمات پزشکی اطفال
- فیزیوتراپی\*
- خدمات پاپ‌زشی\*
- بازتوانی ریوی
- توالی‌یابی کل ژنوم
- خدمات و دستگاه‌های بازتوانی\*
- خدمات پرستاری حرفه‌ای
- ویزیت‌های متخصص
- گفتاردرمانی\*
- خدمات جراحی
- تشخیص و درمان بیماری از راه دور
- خدمات تراجنسیتی\*
- خدمات مراقبتی فوری
- خدمات بینایی‌سنجی\*
- خدمات بهداشت زنان

تعاریف و توضیحات خدمات تحت پوشش در فصل 8، «اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید» آمده است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحات را کاهش دهد.

خدمات ضروری پزشکی شامل مواردی است که برای حمایت از رشد و توسعه متناسب با سن یا دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکردی مورد نیاز است.

برای اعضای زیر 21 سال، در صورتی که برای اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها یا شرایط جسمی و روانی تحت مزایای غربالگری، «غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان» (EPSDT) ضروری باشد، خدمات پزشکی ضروری است. این موارد شامل مراقبتی است که برای اصلاح یا کمک به بهبود بیماری جسمی یا روانی یا عارضه، یا حفظ شرایط عضو و جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری هستند.

خدماتی که ضرورت پزشکی دارند، موارد ذیل را شامل نمی‌شوند:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده‌اند یا هنوز تحت آزمایش هستند
- خدمات یا مواردی که عموماً مؤثر نیستند
- خدماتی که فراتر از دوره و مدت درمان معمول یا فاقد دستورالعمل‌های بالینی هستند.
- خدماتی برای سهولت مراقب یا ارائه‌دهنده

**Anthem** با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات توسط برنامه دیگری و نه **Anthem** پوشش داده شود.

خدماتی که ضرورت پزشکی دارند، شامل خدمات تحت پوششی هستند که برای موارد زیر منطقی و ضروری‌اند:

- حفظ حیات،
- پیشگیری از بیماری یا ناتوانی جدی،
- تسکین درد شدید،
- دستیابی به رشد و تکامل مناسب سن، یا
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکردی

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل کلیه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر به اضافه سایر مراقبت‌های بهداشتی ضروری، خدمات تشخیصی، درمان، و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی، غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) لازم است.

EPSDT مجموعه‌ای از خدمات پیشگیرانه، تشخیصی و درمانی را ارائه می‌دهد که به‌طور خاص برای افراد کم‌درآمد از جمله نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال طراحی شده است. EPSDT خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش می‌دهد. این طراحی شده است تا اطمینان حاصل کند که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
**Anthem** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف EPSDT این است که مطمئن شویم هر کودک مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز خود را به‌موقع دریافت می‌کند – مراقبت صحیح از کودک مناسب در زمان و محیط مناسب. Anthem با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌کند تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر برنامه دیگری آن خدمات را پوشش دهد و Anthem این کار را نکند. «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل مطالعه کنید.

## مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem

### خدمات سرپایی (سیار)

#### ایمن‌سازی/واکسیناسیون بزرگسالان

شما می‌توانید ایمن‌سازی بزرگسالان (تزریق) را از ارائه‌دهندگان خدمات درون شبکه‌ای بدون تأیید از قبل (مجوز قبلی) دریافت کنید. Anthem واکسن‌هایی را پوشش می‌دهد که توسط «کمیته مشورتی در زمینه اقدامات ایمن‌سازی» (ACIP) «مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری» (CDC) توصیه شده است، از جمله واکسن‌هایی که هنگام سفر به آن‌ها نیاز دارید. همچنین، می‌توانید برخی خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را در یک داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل مطالعه کنید.

#### مراقبت مربوط به آلرژی

Anthem آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی آلرژی، کاهش حساسیت، یا ایمن‌درمانی را پوشش می‌دهد.

#### خدمات بیهوشی

Anthem خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی ضروری هستند هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی تحت پوشش قرار می‌دهد. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط متخصص بیهوشی ارائه می‌شود که ممکن است نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشد.

#### خدمات کایروپراکتیک

Anthem خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد، که محدود به درمان ستون فقرات با ماساژ دستی است. خدمات کایروپراکتیک حداکثر 2 جلسه در ماه یا ترکیبی از 2 جلسه در ماه از خدمات زیر انتخاب می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتار درمانی. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است سایر خدمات را در صورت ضرورت پزشکی از قبل تأیید کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



این اعضا واجد شرایط خدمات کایروپراکتیک هستند:

- فرزندان زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماه که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرمی‌گیرد
- ساکنین مرکز پرستاری حرفه‌ای، مرکز مراقبت میانجی یا مرکز مراقبت‌های نیمه‌حاد
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان کانتی، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHCs)، یا کلینیک‌های بهداشت و درمان روستایی (RHCs) در شبکه Anthem ارائه می‌شوند. اینگونه نیست که همه مراکز FQHCs، RHCs یا بیمارستان‌های کانتی، خدمات کایروپراکتیک سرپایی را ارائه دهند.

### ارزیابی‌های سلامت شناختی

Anthem یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال یا بیشتر که واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامت تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی‌های سلامت شناختی علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل را بررسی می‌کند.

### خدمات مددکار بهداشت اجتماعی

Anthem خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (CHW) را به افراد تحت پوشش ارائه می‌دهد که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی، و سایر وضعیت‌های سلامتی یا پیشرفت آنها توصیه شود. طولانی شدن عمر؛ و سلامت و کارایی جسمی و روانی را ارتقا می‌دهد. این خدمات می‌تواند شامل موارد زیر می‌شود:

- آموزش در زمینه سلامت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ وضعیت‌های سلامتی رفتار، بارداری و زایمان و دهان و دندان؛ و جلوگیری از آسیب
- بهبود و مدیریت سلامت، از جمله تنظیم هدف و تهیه برنامه‌های عملیاتی برای رسیدگی به جلوگیری و مدیریت بیماری

### خدمات دیالیز و همودیالیز

Anthem درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. Anthem همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی پوشش می‌دهد که پزشک درخواستی را ارسال کند و Anthem آن را تأیید کند. پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، وسایل و امکانات ویژه رفاهی، آسایش یا اقلام لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند مولدها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز منزل جهت سفر

### خدمات مامایی

Anthem خدمات مامایی را برای اعضای که باردار هستند یا در سال گذشته باردار بوده‌اند، در صورت توصیه پزشک یا پزشک مجاز خدمات مامایی را پوشش نمی‌دهد. Medi-Cal تمام خدمات مامایی را پوشش نمی‌دهد. ماماها

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



امتخصصان زایمان هستند که آموزش بهداشت، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیر پزشکی را برای افراد باردار و پس از زایمان قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین، مرده زایی، و سقط جنین ارائه می‌کنند.

### خدمات زوج

Anthem خدمات مراقبت از سلامت رفتاری زوج (DBH) ضروری پزشکی برای اعضا و مراقبین آنها را پوشش می‌دهد. زوج، شامل کودک و والدین یا مراقبین او می‌شوند. مراقبت زوج بر ارائه مراقبت همزمان به والدین یا مراقبین و کودک تمرکز دارد. تمرکز آن بر ارتقای رفاه کلی خانواده برای پرورش رشد سالم کودک و سلامت روان است.

خدمات مراقبت زوج شامل بازدید از کودکان خوب DBH، خدمات جامع حمایت از جامعه، خدمات روانی-آموزشی، حمایت از والدین یا مراقبین، آموزش خانواده، مشاوره رشد کودک، و خدمات سلامت روانی مادر می‌شود.

### جراحی سرپایی

Anthem عمل جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی از عمل‌های جراحی، قبل از دریافت آن خدمات، باید پیش تأییدیه (مجوز قبلی) را دریافت کنید. عمل‌های تشخیصی و برخی از عمل‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) ندارد.

### خدمات پزشکی

Anthem خدماتی را که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

### خدمات پانزشتگی

Anthem خدمات پزشکی پا را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، دستکاری و الکتریکی پای انسان لازم است. این شامل درمان برای مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیر جراحی عضلات و تاندون‌های ساق است که عملکردهای پا را کنترل می‌کند.

### روش‌های درمانی

Anthem روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی درمانی
- پرتو درمانی

### مراقبت از مادر و نوزاد

Anthem این خدمات مراقبت از مادر و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم و پمپ شیردوش
- آموزش و کمک به تغذیه با شیر مادر
- پرستار مامایی دارای مجوز (CNM)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- وضع حمل و مراقبت پس از زایمان
- تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین و مشاوره
- خدمات مامایی
- مامای دارای مجوز (LM)
- خدمات سلامت روان مادران
- مراقبت از نوزاد
- مراقبت پیش از تولد

## خدمات پزشکی از راه دور

خدمات بهداشتی و درمانی از راه دور، روشی برای دریافت خدمات است، بدون اینکه لازم باشد با ارائه‌دهنده خدمات در یک مکان باشید. سلامت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه‌دهنده خود از طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا می‌تواند شامل اشتراک‌گذاری اطلاعات با ارائه‌دهنده خدماتتان بدون گفتگوی زنده باشد. می‌توانید خدمات زیادی را از طریق پزشکی از راه دور دریافت کنید.

پزشکی از راه دور ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می‌توانید با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید تا بدانید چه خدماتی را می‌توانید از طریق پزشکی از راه دور دریافت کنید. مهم است که شما و ارائه‌دهنده‌تان توافق کنید که استفاده از پزشکی از راه دور برای یک خدمت برای شما مناسب است. شما حق دریافت خدمات حضوری را دارید. شما ملزم به استفاده از پزشکی از راه دور نیستید، حتی اگر ارائه‌دهنده‌تان موافق باشد که برای شما مناسب است.

## خدمات سلامت روان

### خدمات مراقبتی سرپایی سلامت روان

Anthem ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) پوشش می‌دهد. هر زمان که بخواهید می‌توانید بدون نامه ارجاع از یک ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان دارای مجوز در شبکه Anthem، ارزیابی سلامت روان دریافت کنید.

PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما ممکن است برای غربالگری بیشتر سلامت روان به یک متخصص در شبکه Anthem ارجاع دهد تا در مورد سطح مراقبتی که نیاز دارید تصمیم بگیرد. اگر نتایج غربالگری سلامت روان شما نشان داد که در پریشانی خفیف یا متوسط هستید یا عملکرد ذهنی، عاطفی یا رفتاری شما مختل شده است، Anthem می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه دهد. Anthem خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش روانشناسی در صورت توصیه براساس شواهد و قرائن پزشکی بیمار برای ارزیابی بالینی وضعیت سلامت روان
- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود تمرکز، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر درمان دارویی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





- خدمات آزمایشگاهی سرپایی
- داروهای سرپایی که قبلاً تحت فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) قرار نگرفته‌اند، لوازم و مکمل‌ها
- مشاوره روانپزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود. نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل موارد زیر است اما محدود به آنها نمی‌شود:
  - روان درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
  - درمان تعاملی کودک والد (سنین 2 تا 12 سال)
  - درمان شناختی-رفتاری زوجین (بزرگسالان)

برای دریافت کمک در خصوص کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه‌شده توسط Anthem، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه Anthem در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما نمی‌تواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا در «در دسترس به موقع به مراقبت» ارائه کند. Anthem به شما کمک می‌کند تا خدمات خارج از شبکه را دریافت کنید.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال را داشته باشید و دریافت خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برایتان ضروری است، PCP یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان، شما را برای دریافت خدمات مراقبتی که نیاز دارید به برنامه سلامت روان کانتی ارجاع می‌دهد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در صفحه 80 در بخش «خدمات تخصصی سلامت روان» مطالعه کنید.

## مراقبت‌های اورژانسی

### خدمات بستری و سرپایی ضروری برای درمان موارد اورژانسی پزشکی

Anthem کلیه خدمات مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی را که در U.S. اتفاق می‌افتد (از جمله مناطقی مانند U.S. Virgin Islands، Puerto Rico و غیره) پوشش می‌دهد. Anthem همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico دارد، پوشش می‌دهد. اورژانس پزشکی به وضعیت پزشکی همراه با درد یا جراحت جدی گفته می‌شود. این وضعیت به حدی جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد محتاط (معقول) غیرمتخصص (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) می‌تواند انتظار داشته باشد که موارد زیر رخ دهد:

- خطر جدی برای سلامتی شما،
- آسیب جدی به عملکردهای جسمی،
- نقص جدی در عملکرد عضو یا اندام بدن یا
- زمانی که یک فرد باردار در حال زایمان فعال است، خطر قابل توجهی به وجود می‌آید، به این معنی که زایمان در نقطه‌ای اتفاق می‌افتد که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- زمان کافی برای انتقال مطمئن شما به بیمارستان دیگر قبل از زایمان وجود نداشته باشد.
- انتقال باعث به خطر افتادن سلامت یا ایمنی شما یا نوزاد متولد نشده شما شود.

اگر ارائه‌دهنده اتاق اورژانس بیمارستان به‌عنوان بخشی از درمان شما تا 72 ساعت یک داروی نسخه‌ای سرپایی به شما بدهد، Anthem داروی نسخه‌ای را به‌عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر یک ارائه‌دهنده اورژانس بیمارستان نسخه‌ای به شما بدهد که باید آن را به داروخانه سرپایی ببرید تا آماده شود، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش می‌دهد.

اگر یک داروساز در یک داروخانه سرپایی یک داروی اورژانسی به شما بدهد، آن منبع اورژانسی تحت پوشش Anthem خواهد بود و نه Medi-Cal Rx. اگر داروخانه برای دادن داروی اورژانسی به شما نیاز به کمک دارد، از آنها بخواهید از طریق شماره **1-800-977-2273** با Medi-Cal Rx تماس بگیرند.

خدمات حمل و نقل اورژانسی Anthem خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا در رسیدن به نزدیکترین محل مراقبت در یک وضعیت اورژانسی به شما کمک کند. این بدان معنی است که وضعیت شما باید به حدی جدی باشد که مراجعه به مراکز درمانی به روش دیگر سلامتی یا جان شما را به خطر بیندازد. هیچ خدماتی در خارج از United States تحت پوشش قرار نمی‌گیرد به جز مراقبت‌های اورژانسی که شما را ملزم به حضور در بیمارستان در Canada یا Mexico می‌کند. اگر خدمات آمبولانس اورژانسی را در کانادا یا مکزیک دریافت می‌کنید و در طول آن دوره مراقبتی در بیمارستان بستری نمی‌شوید، Anthem خدمات آمبولانس شما را پوشش نمی‌دهد.

### خدمات مراقبتی آسایشگاهی و تسکینی

Anthem خدمات مراقبتی آسایشگاهی و تسکینی را برای کودکان و بزرگسالان پوشش می‌دهد، که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کند. بزرگسالان 21 سال یا بیشتر ممکن است خدمات مراقبتی آسایشگاهی و مراقبت تسکینی را به‌طور همزمان دریافت نکنند.

### خدمات مراقبتی آسایشگاهی

خدمات مراقبتی آسایشگاهی یک مزیت برای اعضای بیمار لاعلاج است. اعضا برای دریافت خدمات مراقبتی آسایشگاهی، باید امید به زندگی 6 ماه یا کمتر داشته باشند. خدمات مذکور مداخله‌ای است که عمدتاً روی کنترل درد و مدیریت علائم بیماری متمرکز است، نه درمان برای طولانی کردن عمر.

خدمات مراقبتی آسایشگاهی شامل موارد ذیل است:

- خدمات پرستاری
- فیزیوتراپی، کاردرمانی، یا گفتار درمانی
- خدمات پزشکی اجتماعی
- خدمات خانهداری و مراقبت‌های بهداشتی در منزل
- لوازم و تجهیزات پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx در دسترس باشند).
- خدمات مشاوره

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- خدمات مداوم پرستاری به‌صورت 24 ساعته در طی دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای حفظ عضو مبتلا به بیماری لاعلاج در منزل
- مراقبت‌های بستری مقطعی به مدت حداکثر پنج روز متوالی به‌طور یکجا در بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای یا آسایشگاه
- مراقبت‌های کوتاه‌مدت بستری برای کنترل درد یا مدیریت علائم بیماری در بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای یا آسایشگاه

#### خدمات مراقبتی تسکینی

مراقبت تسکینی، مراقبتی بیمارمحور و خانواده‌محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان درد شدید، کیفیت زندگی را بهبود می‌بخشد. در خدمات مراقبتی تسکینی الزامی وجود ندارد که امید به زندگی عضو باید شش ماه یا کمتر باشد. مراقبت تسکینی ممکن است همزمان با مراقبت درمانی انجام شود.

مراقبت تسکینی شامل موارد ذیل است:

- برنامه‌ریزی مراقبت پیشرفته
- مشاوره و ارزیابی مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت از جمله کلیه خدمات مراقبتی تسکینی و علاج‌کننده
- برنامه تیم مراقبت شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- دکترای پزشکی یا بیماری‌های استخوان
- دستیار پزشک
- پرستار رسمی
- پرستار رسمی حرفه‌ای یا پرستار متخصص
- مددکار اجتماعی
- کشیش

- هماهنگی مراقبت
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روان و پزشکی اجتماعی

بزرگسالانی که 21 سال یا بیشتر دارند، نمی‌توانند همزمان هم خدمات مراقبتی تسکینی و هم خدمات مراقبتی آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط خدمات مراقبتی آسایشگاهی هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت در آسایشگاه تغییر دهید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## بستری شدن

### خدمات بیهوشی

Anthem در طول مدت بستری در بیمارستان خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی ضروری است پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی نوعی ارائه‌دهنده خدمات است که در هوشبری بیماران تخصص دارد. هوشبری نوعی درمان است که در برخی عمل‌های پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

### خدمات بیمارستانی بستری

هنگامی که در بیمارستان بستری می‌شوید، Anthem مراقبت‌های بستری در بیمارستان را که ضرورت پزشکی دارند پوشش می‌دهد.

### توالی‌یابی کل ژنوم

«توالی‌سازی سریع کل ژنوم» (RWGS) از مزایای تحت پوشش برای همه اعضای Medi-Cal است که در سن یک سالگی یا کمتر هستند و خدمات بیمارستانی بستری را در یک بخش مراقبت‌های ویژه دریافت می‌کنند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سمگانه برای والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است. RWGS روشی جدید برای تشخیص به موقع شرایط است که بر مراقبت‌های بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات کودکان (CCS) California باشد، CCS ممکن است اقامت در بیمارستان و RWGS را پوشش دهد.

### خدمات جراحی

Anthem جراحی‌های ضروری پزشکی را که در بیمارستان انجام می‌شود پوشش می‌دهد.

### برنامه توسعه مراقبت پس از زایمان (PPCE)

Anthem مراقبت‌های پس از زایمان را تا 12 ماه پس از پایان بارداری بدون در نظر گرفتن درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرت پوشش می‌دهد. هیچ اقدام دیگری لازم نیست.

### خدمات و دستگاه‌های (درمانی) توانبخشی و بازتوانی

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به افراد دچار جراحت، معلولیت یا عارضه‌های مزمن در جهت به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی است.

Anthem خدمات بازتوانی و توانبخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی که تمامی شرایط زیر برآورده شود پوشش می‌دهد:

- این خدمات از نظر پزشکی دارند.
- این خدمات برای رسیدگی به وضعیت سلامتی هستند

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- این خدمات به شما در حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد زندگی روزمره کمک کنند.
- شما خدمات را در یک مرکز عضو شبکه دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک عضو شبکه دریافت خدمات را در مکان دیگری از نظر پزشکی ضروری تشخیص دهد یا یک مرکز عضو شبکه برای درمان وضعیت سلامتی شما در دسترس نباشد.

### **Anthem این خدمات باز توانی/توانبخشی را پوشش می‌دهد:**

#### **طب سوزنی**

Anthem خدمات طب سوزنی را برای جلوگیری، تغییر، یا کاهش درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک وضعیت پزشکی شناخته شده پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها) در کنار خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی وقتی توسط پزشک، دندانپزشک، فیزیوتراپ یا متخصص طب سوزنی ارائه شوند، محدود به 2 جلسه در ماه است. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت ضرورت پزشکی از پیش تأیید کند (مجوز قبلی بدهد).

#### **شنوایی‌سنجی (شنیداری)**

Anthem خدمات شنوایی‌سنجی را پوشش می‌دهد. خدمات شنوایی‌سنجی سرپایی در صورت ترکیب با طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی، حداکثر به 2 جلسه در ماه محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت ضرورت پزشکی از پیش تأیید کند (مجوز قبلی بدهد).

#### **درمان‌های سلامت رفتاری**

Anthem خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای EPSDT پوشش می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد است که عملکرد افراد زیر 21 سال را تا جایی که عملاً امکان دارد تقویت یا بازیابی می‌کنند. خدمات BHT با استفاده از مشاهده و تقویت رفتاری، یا از طریق ایجاد انگیزه برای آموزش هر مرحله از یک رفتار هدفمند، مهارت‌هایی را آموزش می‌دهد. خدمات BHT بر اساس شواهد قابل اعتماد است. آنها تجربی نیستند. نمونه‌هایی از خدمات BHT شامل مداخلات رفتاری، بسته‌های مداخله شناختی رفتاری، درمان جامع رفتاری و تحلیل رفتار کاربردی است. خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شوند، توسط این برنامه تأیید شوند، و به روشی ارائه شوند که از برنامه درمان تأیید شده پیروی کنند.

#### **باز توانی قلبی**

Anthem خدمات باز توانی قلبی برای بیماران بستری و سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



### تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

Anthem خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه پزشک، دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی پوشش می‌دهد. اقلام DME تجویز شده ممکن است در صورت ضرورت پزشکی جهت حفظ عملکردهای حیاتی بدن برای فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی جسمی عمده پوشش داده شوند.

به‌طور کلی، Anthem شامل نمی‌شود:

- تجهیزات، ویژگی‌ها و لوازم آسایش، راحتی، یا لوکس، به جز لوازم و پمپ شیردوش خرده‌فروشی که در این فصل در بخش «لوازم پمپ شیردوش» در «مراقبت از مادر و نوزاد» توضیح داده شده است.
  - اقلامی که برای حفظ فعالیت‌های روزمره زندگی روزمره در نظر گرفته نشده‌اند، مانند تجهیزات ورزشی از جمله دستگاه‌هایی که برای پشتیبانی بیشتر از فعالیت‌های تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده‌اند.
  - تجهیزات بهداشتی، به استثنای زمانی که برای اعضای زیر 21 سال ضروری پزشکی باشد
  - اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا یا آسانسور
  - تعمیر منزل یا خودرو
  - Medi-Cal Rx برای دستگاه‌هایی که برای آزمایش خون یا سایر مواد بدن استفاده می‌شوند، پوشش می‌دهد، که شامل نمایشگر قند خون دیابت، مانیتورهای مداوم قند، نوارهای آزمایش، و لانس‌ها می‌شود.
  - دستگاه‌های پایش الکترونیکی قلب یا ریه به استثنای دستگاه‌های پایش آپنه نوزادان
  - تعمیر یا جایگزینی تجهیزات به دلیل گم شدن، دزدیده شدن یا استفاده نادرست، به استثنای زمانی که برای افراد زیر 21 سال ضرورت پزشکی داشته باشد
  - موارد دیگری که به‌طور کلی برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند
- در برخی موارد، این موارد ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواستی برای پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) ارسال کند.

### تغذیه روده‌ای و وریدی

از این روش‌های تغذیه بدن هنگامی استفاده می‌شود که یک عارضه پزشکی مانع از خوردن عادی غذا توسط شما می‌شود. در صورت لزوم، فرمول‌های تغذیه داخلی و محصولات تغذیه تزریقی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. Anthem همچنین پمپ‌ها و لوله‌های روده‌ای و تزریقی را در مواقع ضروری پوشش می‌دهد.

### سمعک

Anthem سمعک را پوشش می‌دهد اگر از نظر کم شنوایی آزمایش شده‌اید، سمعک از نظر پزشکی ضروری است و شما نسخه‌ای از پزشک خود دارید. پوشش به کمترین هزینه کمکی که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. Anthem یک عدد سمعک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای هر گوش به سمعک نیاز باشد تا نتایج بسیار بهتری نسبت به آنچه که با یک سمعک دریافت می‌کنید داشته باشید.

سمعک ویژه اعضای زیر 21 سال:

در کانتی Los Angeles، قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به سمعک دارند، ملزم می‌کند که به برنامه خدمات کودکان CCS) California (ارجاع داده شوند تا تصمیم بگیرند که آیا کودک واجد شرایط CCS است یا خیر. اگر کودک واجد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
 Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



شرایط CCS باشد، CCS هزینه‌های سمعک‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، ما سمعک‌های ضروری پزشکی را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش خواهیم داد. سمعک برای اعضای 21 سال و بالاتر.

طبق Medi-Cal، ما موارد زیر را برای هر سمعک تحت پوشش، پوشش می‌دهیم:

- قالب گوش برای فیت شدن روی گوش
- یک بسته باتری استاندارد
- معاینه برای اطمینان از عملکرد درست سمعک‌ها
- معاینه برای تمیز کردن و فیت کردن سمعک‌ها
- تعمیر سمعک‌ها

طبق Medi-Cal، ما سمعک جایگزین را پوشش خواهیم داد اگر:

- افت شنوایی شما به گونه‌ای است که سمعک کنونی شما قادر به اصلاح آن نیست
- سمعک شما گم شود، دزدیده شود یا بشکند و امکان تعمیر آن وجود نداشته باشد و این اتفاق تقصیر شما نباشد. باید به صورت مکتوب به ما اطلاع دهید که این اتفاق چگونه روی داده است.

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- جایگزینی باتری‌های سمعک

#### خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل

Anthem خدمات بهداشتی ارائه شده در منزل شما را در صورت لزوم از نظر پزشکی و تجویز پزشک یا دستیار پزشک، پزشک پرستار، یا متخصص پرستار بالینی پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، از جمله:

- مراقبت پرستاری حرفه‌ای پارہوقت
- دستیار سلامت در منزل پارہوقت
- مهارت‌های فیزیوتراپی، کاردرمانی، و گفتار درمانی
- خدمات پزشکی اجتماعی
- تجهیزات پزشکی

#### لوازم، تجهیزات و وسایل پزشکی

Anthem لوازم پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پزشکان پرستار و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق طرح پرداخت هزینه به ازای خدمات Medi-Cal Rx (FFS) و نه توسط Anthem پوشش داده می‌شوند. وقتی FFS منابع را پوشش می‌دهد، ارائه دهنده Medi-Cal را صورت حساب می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- اقلام خانگی رایج، شامل اما نه محدود به:
  - چسب زخم (همه نوع)
  - پد الک
  - لوازم آرایشی
  - پنبه
  - پودر جاذب رطوبت
  - دستمال تنظیف
  - کرم سوختگی
- درمان‌های خانگی رایج، شامل اما نه محدود به:
  - وازلین سفید
  - روغن‌ها و لوسیون‌های خشکی پوست
  - تالک و محصولات ترکیبی تالک
  - عوامل اکسید کننده مانند پروکسید هیدروژن
  - کارباماید پروکسید و سدیم پرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- داروهای موضعی که حاوی پماد سالیسیلیک اسید و بنزوئیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید، پماد یا مایع و خمیر زینک اکساید هستند
- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت‌های بهداشتی مورد استفاده قرار نمی‌گیرند و به‌طور منظم و عمدتاً توسط افرادی استفاده می‌شود که نیاز پزشکی خاصی به آنها ندارند.

## کاردرمانی

Anthem خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، معالجه، آموزش و مشاوره را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتهیک و گفتار درمانی به حداکثر 2 جلسه در ماه محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت ضرورت پزشکی از پیش تأیید کند (مجوز قبلی بدهد).

## ارتوز/اندام مصنوعی

Anthem دستگاه‌ها و خدمات ارتوپدی و اندام مصنوعی را که از نظر پزشکی ضروری است و توسط پزشک، متخصص امراض پا، دندانپزشک یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی غیرپزشکی تجویز می‌شود، پوشش می‌دهد. این خدمات دستگاه‌های شنوایی کاشته‌شده، پروتز سینه/ماستکتومی، پانسمان سوختگی فشرده‌سازی، و پروتزهای ویژه بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی اعضای بدن یا پشتیبانی از یک عضو ضعیف یا تغییر شکل داده بدن را دربرمی‌گیرد.

## لوازم استومی و اورولوژی

Anthem کیسه‌های استومی، سوند ادرار، کیسه‌های تخلیه، لوازم شستشوی زخم و چسب‌های زخم را پوشش می‌دهد. این شامل لوازمی که برای راحتی یا آسایش یا تجهیزات یا ویژگی‌های لوکس هستند نمی‌شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
 Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





### فیزیوتراپی

Anthem خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی، از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره، و استفاده از داروهای موضعی را پوشش می‌دهد.

### بازتوانی ریوی

Anthem بازتوانی ریوی را که از نظر پزشکی ضرورت دارد و توسط پزشک تجویز می‌شود پوشش می‌دهد.

### خدمات مراکز پرستاری حرفه‌ای

Anthem در صورت ناتوانی و نیاز به سطح بالایی از مراقبت، خدمات مرکز پرستاری ماهر را که از نظر پزشکی ضروری است، پوشش می‌دهد. این خدمات شامل اتاق و پذیرایی در یک مرکز دارای مجوز با مراقبت پرستاری ماهر 24 ساعته است.

### گفتار درمانی

Anthem گفتار درمانی را در صورت نیاز پزشکی پوشش می‌دهد. خدمات گفتار درمانی به 2 خدمت در ماه محدود می‌شود که شامل خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کار درمانی می‌شود. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت ضرورت پزشکی از پیش تأیید کند (مجوز قبلی بدهد).

### خدمات تراجنسیتی

Anthem خدمات تراجنسیتی (خدمات تأییدکننده جنسیت) را در مواقعی که از نظر پزشکی ضروری هستند یا زمانی که خدمات با قوانین جراحی ترمیمی مطابقت دارند، پوشش می‌دهد.

### کارآزمایی بالینی

Anthem هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیماران پذیرفته شده در کارآزمایی‌های بالینی، از جمله کارآزمایی‌های بالینی سرطان، که برای United States در <https://clinicaltrials.gov> فهرست شده است، پوشش می‌دهد. Medi-Cal Rx، به عنوان یک برنامه Medi-Cal FFS، اکثر داروهای نسخه‌ای سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «داروهای نسخه‌ای سرپایی» را در این فصل مطالعه کنید.

### خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Anthem آزمایشگاه‌های بیماران سرپایی و بستری و خدمات اشعه ایکس را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. روش‌های تصویربرداری پیشرفته مانند سی تی اسکن، ام آر آی و اسکن PET بر اساس نیاز پزشکی پوشش داده می‌شوند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## خدمات پیشگیری و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن

این برنامه موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشورتی برای اقدامات ایمن‌سازی»
  - خدمات تنظیم خانواده
  - توصیه‌های «آکادمی آمریکایی آینده درخشان اطفال»  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
  - غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
  - خدمات پیشگیری از آسم
  - خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده برای زنان توسط «کالج آمریکایی متخصصین زنان و زایمان»
  - کمک به قطع مصرف سیگار، که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می‌شود
  - خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط «نیروی کار خدمات پیشگیرانه United States، درجه A و B»
- خدمات تنظیم خانواده برای اعضای که در سن فرزندآوری هستند ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان را انتخاب کنند. این خدمات شامل همه روش‌های کنترل زاد و ولد است که توسط FDA تأیید شده است. متخصصان PCP و OB/GYN در Anthem برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.
- برای خدمات تنظیم خانواده، می‌توانید پزشک یا کلینیک Medi-Cal را که با Anthem در ارتباط نیست انتخاب کنید، بدون اینکه به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از سوی Anthem نیاز باشد. ممکن است خدمات از سوی ارائه‌دهنده‌ای غیر عضو شبکه ارائه شوند و مرتبط با برنامه‌ریزی خانواده تحت پوشش قرار نگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.
- Anthem همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن با تمرکز بر شرایط زیر را پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری قلبی-عروقی
- آسم/COPD
- افسردگی

برای اطلاعات مراقبت‌های پیشگیرانه برای جوانان 20 ساله و کمتر، فصل 5، «مراقبت از کودک و نوجوان» را بخوانید.

### برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP)، برنامه‌ای برای تغییر سبک زندگی مبتنی بر شواهد است. این برنامه 12 ماهه بر روی تغییرات سبک زندگی تمرکز دارد. این برای جلوگیری یا به تأخیر انداختن ابتلا به دیابت نوع 2 در افراد مبتلا به پیش دیابت طراحی شده است. اعضای که معیارها را دارند ممکن است برای سال دوم واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و حمایت گروهی را ارائه می‌دهد. تکنیک‌ها شامل موارد زیر می‌شود، اما به اینها محدود نمی‌گردد:

- ارائه یک مربی هم‌تا
- آموزش خودمراقبتی و حل مسئله

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب آموزنده برای پشتیبانی از اهداف
- پیگیری توزین روتین برای کمک به دستیابی به اهداف

اعضا برای پیوستن به DPP باید قوانین خاصی را رعایت کنند. با Anthem تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط این برنامه هستید یا خیر.

## خدمات بازسازی

Anthem عمل‌های جراحی را که برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن به منظور بهبود یا ایجاد یک ظاهر طبیعی تا حد ممکن انجام می‌شوند تحت پوشش قرار می‌دهد. ساختارهای غیرطبیعی بدن آنهایی هستند که در اثر نقایص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری‌ها یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن مانند ماستکتومی می‌شود. برخی محدودیت‌ها و استثنایا ممکن است اعمال شوند.

## خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد

Anthem موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، تداخل دارویی مختصر، و ارجاع به درمان (SABIRT) برای پوشش درمانی از طریق کانتی، «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در زیر در این فصل مطالعه کنید.

## مزایای بینایی

Anthem موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- بررسی معمولی چشم هر 24 ماه یکبار؛ معاینات مکرر چشم در صورت لزوم از نظر پزشکی برای اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می‌شود
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار با نسخه معتبر
- اگر نسخه شما تغییر کرد یا عینک شما گم شد، دزدیده شد یا شکسته شد و قابل تعمیر نبود، ظرف 24 ماه عینک را تعویض کنید. باید به‌صورت مکتوب به ما اطلاع دهید که چطور عینکتان گم شد، دزدیده شد یا شکست.
- برای افراد دارای اختلال بینایی که با عینک معمولی، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی قابل اصلاح نیستند و توانایی آنها را برای انجام فعالیت‌های روزانه (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با افزایش سن) مانع می‌شود، وسایل کمکی کم‌بینایی ارائه می‌شود.
- لنزهای تماسی که از نظر پزشکی ضروری هستند اگر استفاده از عینک به دلیل بیماری یا شرایط چشمی (مانند از دست دادن گوش) امکان‌پذیر نباشد، آزمایش لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است پوشش داده شوند. عارضه‌های پزشکی که واجد شرایط لنزهای تماسی خاص هستند، شامل اما نه محدود به آنی‌ریدیا، افاکیا (عدم وجود عدسی چشم) و قوز قرنیه است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## مزایای خدمات ایاب و ذهاب برای موقعیت‌های غیراورژانسی

اگر شرایط پزشکی شما مانع از استفاده از ماشین، اتوبوس یا تاکسی برای رسیدن به قرار ملاقاتتان شود، واجد شرایط ایاب و ذهاب پزشکی هستید. شما می‌توانید برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات تحت پوشش داروخانه Medi-Cal از خدمات ایاب و ذهاب پزشکی برخوردار شوید. شما می‌توانید با درخواست از پزشک، دندانپزشک، متخصص پاه، یا ارائه دهنده اختلالات سلامت روان یا مصرف مواد، درخواست خدمات ایاب و ذهاب پزشکی کنید. ارائه‌دهنده خدماتتان درباره نوع مناسب خدمات ایاب و ذهاب متناسب با نیازهایتان تصمیم می‌گیرد.

اگر متوجه شوند که به ایاب و ذهاب پزشکی نیاز دارید، آن را با پر کردن یک فرم و ارسال آن به Anthem تجویز خواهند کرد. پس از اعطاء تأییدیه مشروط به شرایط خاص پزشکی برای مدت حداکثر 12 ماه معتبر باقی می‌ماند. پس از تأیید، می‌توانید به هر تعداد سواری که لازم است دسترسی داشته باشید. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما را برای ایاب و ذهاب پزشکی مجدد ارزیابی کند و هر 12 ماه یکبار آن را دوباره تأیید کند.

حمل و نقل پزشکی شامل آمبولانس، ون حمل برانکار، ون حمل ویلچر، یا حمل و نقل هوایی است. در صورتی که برای رفتن به مطب به وسیله نقلیه نیاز داشته باشید، Anthem ارزان‌ترین وسیله حمل و نقل پزشکی را که برای نیازهای پزشکی‌تان مناسب باشد در اختیارتان قرار می‌دهد. به عنوان مثال، اگر از نظر پزشکی یا جسمانی بتوانید با ون حمل ویلچر به مطب بروید، Anthem هزینه آمبولانس را نمی‌پردازد. فقط در صورتی می‌توانید از ایاب و ذهاب هوایی استفاده کنید که با توجه به عارضه پزشکی‌تان، ایاب و ذهاب زمینی غیرممکن باشد.

ایاب و ذهاب پزشکی دریافت خواهید کرد اگر:

- از نظر فیزیکی یا پزشکی، با مجوز کتبی پزشک یا ارائه‌دهنده دیگر مورد نیاز است، زیرا از نظر فیزیکی یا پزشکی قادر به استفاده از اتوبوس، تاکسی، ماشین یا ون برای رسیدن به قرار ملاقات خود نیستید.

- به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی به کمک راننده برای رفت و آمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید

برای درخواست حمل و نقل پزشکی که پزشکتان برای قرارهای ملاقات غیر فوری (معمولی) تجویز کرده است، حداقل پنج روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات، از طریق شماره **1-888-285-7801** یا **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755** با Anthem تماس بگیرید. برای قرارهای ملاقات فوری در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس کارت شناسایی‌تان را همراه داشته باشید. برای اطلاع از وضعیت حمل و نقل برنامه‌ریزی‌شده خود، می‌توانید با خط «کمک سواری» از طریق شماره **1-877-931-4756** یا **(TTY 866-288-3133)** تماس بگیرید.

### محدودیت‌های ایاب و ذهاب پزشکی

Anthem کمترین هزینه ایاب و ذهاب پزشکی را که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند، به نزدیکترین ارائه‌دهنده از منزلتان که در آن قرار ملاقات در دسترس است، ارائه می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار ملاقات داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، نمی‌توانید ایاب و ذهاب پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در این کتابچه راهنمای اعضا وجود دارد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر Medi-Cal نوع قرار ملاقات را پوشش دهد اما نه از طریق طرح سلامت، Anthem پوششی برای ایاب و ذهاب پزشکی ارائه نخواهد کرد. با این حال، ما می‌توانیم به شما در ترتیب حمل و نقل از طریق Medi-Cal کمک کنیم. خدمات ایاب و ذهاب در خارج از شبکه یا منطقه خدمات شما تحت پوشش نیست، مگر آنکه مجوز قبلی آن از Anthem گرفته شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل و نقل پزشکی از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) یا 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133) با Anthem تماس بگیرید.

#### هزینه‌هایی که عضو باید بپردازد

وقتی Anthem حمل و نقل را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

#### نحوه دریافت خدمات ایاب و ذهاب غیرپزشکی

مزایای شما شامل سوار شدن به قراهایتان در زمانی است که قرار ملاقات برای یک سرویس تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی ندارید. وقتی همه روش‌های دیگر ایاب و ذهاب را امتحان کردید و شرایط زیر وجود داشته باشد، می‌توانید خدمات رفت‌وآمد رایگان را دریافت کنید:

- سفر به مقصد ملاقات و برگشت از آنجا برای یک خدمت تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما مجاز دانسته شده است.
- گرفتن داروها و لوازم پزشکی

Anthem به شما اجازه می‌دهد که برای رفتن به مطب پزشک جهت دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal از خودروی سواری، تاکسی، اتوبوس، یا سایر وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنید. Anthem کمترین هزینه حمل و نقل غیرپزشکی را که نیازهای شما را برآورده می‌کند، پوشش می‌دهد. گاهی، Anthem می‌تواند برای سواری با وسیله نقلیه شخصی که شما ترتیب داده‌اید، هزینه را به شما بازپرداخت کند. قبل از اینکه سوار شوید Anthem باید این را تأیید کند.

شما باید توضیح دهید که چرا روش‌های حمل و نقل جایگزین، مانند اتوبوس، برای شما امکان‌پذیر نیست. می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بزنید یا حضوری به ما بگویید. اگر به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان را به قرار ملاقات برسانید، Anthem هزینه‌ای را به شما بر نمی‌گرداند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت هزینه سفر، باید نسخه‌هایی از راننده ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی،
- ثبت‌نام خودرو و
- گواهی بیمه ماشین

برای درخواست حمل و نقل برای خدماتی که مجاز شده‌اند، با Anthem از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) یا 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133) حداقل پنج روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. یا در اسرع وقت زمانی که یک قرار ملاقات اورژانسی دارید، تماس بگیرید. هنگام تماس کارت شناسایی‌تان را همراه داشته باشید. برای اطلاع از وضعیت حمل و نقل برنامه‌ریزی‌شده خود، می‌توانید با خط «کمک سواری» از طریق شماره 1-877-931-4756 تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**توجه:** بومیان آمریکایی همچنین ممکن است برای درخواست ایاب و ذهاب غیرپزشکی با کلینیک بهداشت و درمان بومی محلی خود تماس بگیرند.

### محدودیت‌های ایاب و ذهاب غیرپزشکی

Anthem ارزان‌ترین ایاب و ذهاب غیرپزشکی را که متناسب با نیازهای پزشکی‌تان باشد، به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده به منزلتان که وقت آزاد برای ملاقات داشته باشند فراهم می‌کند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه ایاب و ذهاب غیرپزشکی را مستقیماً بازپرداخت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

### ایاب و ذهاب غیرپزشکی در موارد زیر اعمال نمی‌شود:

- آمبولانس، ون حمل و پلچر، ون حمل تخت یا سایر اشکال ایاب و ذهاب پزشکی، برای رفتن به محل خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal است ضرورت پزشکی داشته باشد.
- به دلیل شرایط جسمانی یا پزشکی‌تان برای رفتن به محل درمان و برگشتن به خانه یا سوار وسیله نقلیه شدن، به کمک راننده نیاز داشته باشید.
- روی و پلچر هستید و نمی‌توانید بدون کمک راننده سوار وسیله نقلیه شوید یا از آن پیاده شوید.
- Medi-Cal خدمات را پوشش نمی‌دهد

### هزینه‌هایی که عضو باید بپردازد

وقتی Anthem ایاب و ذهاب غیرپزشکی را سازماندهی می‌کند هیچ هزینه‌ای دریافت نمی‌شود.

### هزینه‌های سفر

در شرایط خاصی، زمانی که نیاز دارید برای قرار ملاقات‌هایی با پزشک سفر کنید که در نزدیکی محل اقامت شما قابل دسترسی نیست، Anthem ممکن است هزینه‌های سفر، از جمله وعده‌های غذایی، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ و عوارض را پوشش دهد. این پوشش همچنین ممکن است شامل افرادی شود که برای کمک به قرار ملاقات شما را همراهی می‌کنند یا افرادی که عضوی را برای پیوند به شما اهدا می‌کنند. باید از طریق تماس با Anthem از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 یا (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 درخواست پیش تأیید (مجوز قبلی) را برای این خدمات بدهید.

### خدمات دندانپزشکی

Medi-Cal از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به آدرس <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> مراجعه کنید. می‌توانید در «طرح خدمات دندانپزشکی در ازای پرداخت هزینه» بمانید، یا می‌توانید «Dental Managed Care» را انتخاب کنید برای انتخاب یا تغییر طرح دندانپزشکی خود، لطفاً از طریق شماره 1-800-430-4263 با Health Care Options تماس بگیرید. ممکن است همزمان در یک طرح PACE یا SCAN و یک طرح مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت‌نام نکنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



خدمات دندانپزشکی Medi-Cal شما توسط طرح مراقبت مدیریت شده دندانپزشکی Medi-Cal ارائه می‌شوند. برای کمک به یافتن دندانپزشک، یا برای دریافت خدمات دندانپزشکی، می‌توانید از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

Medi-Cal خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد که عبارتند از:

- درمان کانال ریشه (دندان‌های قدامی/خلفی)
- تاج دندان (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- جرم‌گیری و روت پلنینگ
- دندان مصنوعی کامل و تکه‌ای
- ارتودنسی برای فرزندان واجد شرایط
- فلوراید موضعی
- خدمات تشخیصی و پیشگیرانه دندانپزشکی
- مانند معاینه، عکسبرداری با اشعه ایکس
- و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن

اگر پرسشی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal از طریق شماره **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal به آدرس <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید و در Dental Managed Care ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت‌های مدیریت شده دندانپزشکی تعیین شده تماس بگیرید.

## سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Anthem

### خدمات پیشگیری از آسم

Anthem به آموزش بهداشت و پیمایش در مورد حقایق اساسی آسم، استفاده صحیح از کنترل‌کننده‌های بلندمدت و داروهای تسکین سریع، تکنیک‌های خودمدیریتی مبتنی بر شواهد و مهارت‌ها و اقدامات خود نظارتی برای کاهش یا کنترل مواجهه‌های محیطی که باعث تشدید علائم آسم می‌شوند کمک می‌کند.

### LiveHealth® Online

اعضای Anthem می‌توانند با استفاده از تلفن هوشمند، تبلت یا رایانه به LiveHealth Online 24/7 دسترسی داشته باشند. LiveHealth Online بیماران را با پزشکان دارای مورد تخصصی که از سلامت جسمی و روانی حمایت می‌کنند، مرتبط می‌کند. پزشکان ممکن است داروهایی را تجویز و به داروخانه شما ارسال کنند. فقط مواد کنترل‌نشده قابل تجویز هستند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اعضا می‌توانند با تماس از طریق شماره (TTY 711) 1-888-548-3432، یا با دانلود رایگان برنامه موبایل LiveHealth Online یا مراجعه به [livehealthonline.com](http://livehealthonline.com) برای ثبت‌نام، از LiveHealth Online 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته استفاده کنند.

| جزئیات برنامه<br>LiveHealth Online | پزشکی<br>LiveHealth Online                                                                           | روان‌پزشکی<br>LiveHealth Online                                                                        | روان‌شناسی<br>LiveHealth Online                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| انواع ارائه‌دهندگان خدمات          | پزشکان دارای بورس تخصصی                                                                              | پزشکان دارای بورس تخصصی                                                                                | روان‌شناسان رسمی (PHD) و درمانگران (مددکاران اجتماعی سطح ارشد)       |
| مزایای ارائه‌شده                   | دارو در صورت ضرورت پزشکی                                                                             | دارو در صورت ضرورت پزشکی                                                                               | دارو در صورت ضرورت پزشکی پس از ارزیابی اولیه                         |
| در دسترس بودن                      | بر اساس تقاضا 24/7/365                                                                               | نوبت از 8 ق.ظ تا 8 ب.ظ. در تمام مناطق زمانی                                                            | نوبت 7 ق.ظ تا 11:00 ب.ظ                                              |
| مدت ملاقات                         | 10 دقیقه                                                                                             | 30 تا 45 دقیقه برای ارزیابی اولیه؛ 15 دقیقه برای جلسات پیگیری در صورتی که برای بررسی داروها لازم باشد. | 45 دقیقه                                                             |
| میانگین مدت زمان انتظار            | حدود 10 دقیقه                                                                                        | 14 روز یا کمتر                                                                                         | 4 روز یا کمتر                                                        |
| سنینی که خدمات دریافت می‌کنند      | محدودیت سنی وجود ندارد، پزشک تعیین می‌کند که آیا بیمار می‌تواند به‌صورت مجازی درمان شود یا خیر.      | 18 ساله یا بزرگتر                                                                                      | 10 ساله یا بزرگتر                                                    |
| ارزش                               | دسترسی آسان به خدمات مراقبتی در منزل. از مراجعه زمان‌بر به ER برای شرایط غیراورژانسی جلوگیری می‌کند. | افزایش قابل توجه دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری در منزل.                                   | افزایش قابل توجه دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری در منزل. |

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





عارضه‌هایی که به‌طور معمول درمان می‌شوند

- خراشیدگی، زخم‌های جزئی فشار خون بالا
- آسم
- آلرژی/تب یونجه
- کمر درد
- سرفه/سرماخوردگی
- دیابت/هیپوگلیسمی
- اسهال
- گوش درد
- تب، آنفلوانزا/آنفلانزا
- سردرد/میگرن
- بی‌اختیاری
- بی‌خوابی
- تهوع/استفراغ
- ورم ملتحمه یا سایر عفونت‌های چشم
- راش/مشکلات پوستی
- عفونت سینوس
- گلودرد/التهاب حلق
- رگ به رگ شدن یا کشیدگی عضلات

عارضه‌های رفتاری که به‌طور معمول درمان می‌شوند شامل موارد زیر هستند:

- اضطراب
- اختلال دوقطبی
- کنار آمدن با بیماری
- افسردگی
- غم
- حملات عصبی
- مسائل مرتبط با فرزندپروری

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- اختلال استرس پس از حادثه
- اختلال وسواس فکری-عملی
- مسائل مرتبط با روابط
- استرس

LiveHealth Online درمان مداوم را با همان ارائه‌دهنده سلامت رفتاری ارائه می‌دهد.

### محدودیت‌های LiveHealth Online

LiveHealth Online موارد زیر را ارائه نمی‌دهد:

- مراقبت پزشکی پیشگیرانه یا پیوسته
- دستور به آزمایشگاه
- دسترسی به مراقبت تخصصی
- اعضا باید قرار ملاقاتی را با PCP خود در اولین فرصت برای خدمات مراقبتی غیراورژانسی ترتیب دهند.

### تأیید Anthem عضویت در LiveHealth Online

برای دریافت خدمات بدون هزینه، باید یک شناسه عضو Anthem به حساب LiveHealth Online اضافه شود. اعضا باید 18 سال سن داشته باشند تا حساب LiveHealth Online خود را داشته باشند.

والدین می‌توانند ID عضویت Anthem کودکان خود را به حساب فردی اضافه کنند.

اعضا می‌توانند میهمانانی را برای پیوستن به ملاقات‌های ویدئویی آنلاین خود دعوت کنند:

- اعضای خانواده
- سایر ارائه‌دهندگان

اعضا می‌توانند خلاصه سوابق پزشکی را با PCP خود یا هر کسی که ایمیل یا فکس دارد به اشتراک بگذارند.

LiveHealth Online درمان مداوم را با همان ارائه‌دهنده سلامت رفتاری ارائه می‌دهد.

اعضا می‌توانند خدمات شبانه‌روزی را از طریق تماس با شماره (TTY 711) 1-888-548-3432، دانلود رایگان برنامه موبایل LiveHealth Online یا مراجعه به [livehealthonline.com](http://livehealthonline.com) جهت ثبت‌نام دریافت کنند.

برای کمک فوری جهت دریافت نسخه پس از ویزیت آنلاین، اعضا می‌توانند تماس بگیرند. 1-888-982-7956

### خدمات و پشتیبانی‌های مراقبتی بلند مدت مدیریت‌شده

Anthem برای اعضای واجد شرایط، خدمات و پشتیبانی‌های مراقبتی بلندمدت در انواع زیر از تسهیلات یا خانه‌های مراقبت بلندمدت را پوشش می‌دهد:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- خدمات مرکز پرستاری حرفه‌ای در صورت تأیید توسط Anthem
  - خدمات مرکز نیمه حاد (شامل بزرگسالان و اطفال) طبق تأیید Anthem
  - خدمات مبتنی بر خانه و جامعه در صورت تأیید توسط L.A. Care
    - خدمات اجتماعی بزرگسالان (CBAS)
    - خدمات پشتیبانی خانگی (IHSS)
  - خدمات مرکز مراقبت میانی Anthem را تأیید می‌کند، از جمله:
    - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی‌های رشدی (ICF/DD)
    - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-تعلیمی (ICF/DD-H)، و
    - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی (ICF/DD-N)
- اگر واجد شرایط خدمات مراقبتی بلندمدت هستید، Anthem مطمئن می‌شود که در مرکز مراقبت بهداشتی یا خانه‌ای قرار می‌گیرید که بهترین سطح مراقبت را با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد.
- اگر در مورد خدمات مراقبت طولانی مدت مدیریت شده سوالی دارید، از طریق شماره (TTY 711) **1-888-285-7801** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

### هماهنگی مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش‌برانگیز است. Anthem می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند. Anthem می‌تواند به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامتی شما کمک کند، بدون اینکه هزینه‌ای برای شما به همراه داشته باشد. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است.

پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توان نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. در اینجا چند روش وجود دارد که Anthem می‌تواند از طریق آنها به اعضا کمک کند:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات بعدی یا داروها مشکل دارید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به یک قرار ملاقات حضوری به کمک نیاز دارید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند تا ایاب و ذهاب رایگان دریافت کنید.
- اگر درباره سلامت خود یا فرزندان سوال یا نگرانی دارید، از طریق شماره (TTY 711) **1-888-285-7801** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) **1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی پیچیده‌تر ممکن است واجد شرایط خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. Anthem خدمات مدیریت خدمات مراقبتی شرایط پیچیده پزشکی (CCM) را به گروه‌های مختلف ارائه می‌دهد که ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیستند: کودکان با نیازهای مراقبت‌های بهداشتی ویژه، افراد باردار و افرادی که زایمان کرده‌اند، اعضای دریافت‌کننده LTSS، اعضا با بیماری کلیوی مرحله پایانی (ESRD)، اعضای که به مزایای پیوند دسترسی دارند، اعضای با وضعیت سلامت رفتاری یا اختلالات مصرف مواد، و اعضای مبتلا به چندین بیماری مزمن.

به اعضای ثبت‌نام شده در CCM و مدیریت مراقبت پیشرفته (همانطور که در زیر توضیح داده شده است) یک مدیر مراقبت اختصاص یافته از Anthem ارائه می‌شود. این مدیر مراقبت می‌تواند نه تنها با هماهنگی مراقبت‌های اولیه که قبلاً ذکر شد، بلکه با طیف گسترده‌ای از خدمات پشتیبانی مراقبت‌های انتقالی که پس از ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای، بیمارستان روانپزشکی یا درمان مسکونی قابل دسترسی هستند، کمک کند.

## مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

Anthem خدمات ECM را برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده پوشش می‌دهد. ECM خدمات اضافی برای کمک به شما برای دریافت مراقبت‌های لازم برای حفظ سلامتی‌تان دارد. این امر هماهنگی مراقبت‌های بهداشتی شما را در بین پزشکان مختلف و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی تسهیل می‌کند. ECM به هماهنگی مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشد، سلامت دهان و دندان، خدمات و حمایت‌های بلندمدت جامعه‌محور (LTSS) و ارجاع به منابع اجتماعی کمک می‌کند.

اگر واجد شرایط هستید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Anthem تماس بگیرید تا بفهمید که آیا و چه زمانی می‌توانید ECM را دریافت کنید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بفهمند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی می‌کنند.

### خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM هستید، تیم مراقبت خود را با مدیر مراقبت اصلی خواهید داشت. این شخص با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران مراقبت، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و سایر افراد صحبت خواهد کرد. آنها مطمئن می‌شوند که همه با هم کار می‌کنند تا مراقبت‌های لازم را به شما ارائه دهند. مدیر مراقبت اصلی همچنین می‌تواند به شما کمک کند خدمات دیگری را در جامعه خود بیابید و درخواست دهید. ECM شامل موارد ذیل است:

- توسعه و تعهد
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگی پیشرفته مراقبت
- ترویج سلامت
- مراقبت انتقالی جامع
- خدمات حمایت از عضو و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به حمایت‌های جامعه و اجتماعی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



برای اطلاع از اینکه ECM ممکن است برای شما مناسب باشد، با نماینده Anthem یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید.

### هزینه‌هایی که عضو باید بپردازد

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای عضو ندارند.

### انصراف

اگر به این نتیجه رسیدید که مدیریت مراقبت پیشرفته برای شما مناسب نیست، می‌توانید هر زمان که بخواهید با اطلاع دادن به مدیر مراقبت اصلی خود یا از طریق تماس با نماینده Anthem خود انصراف دهید.

### حمایت‌های اجتماعی

ممکن است طبق برنامه مراقبت فردی خود از پشتیبانی برخوردار شوید. حمایت‌های اجتماعی از نظر پزشکی خدمات یا تنظیمات جایگزین مناسب و مقرون به صرفه‌ای هستند که تحت پوشش طرح ایالتی Medi-Cal قرار دارند. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط هستید، این خدمات ممکن است به شما کمک کند مستقل‌تر زندگی کنید. آنها جایگزین مزایایی که از قبل طبق Medi-Cal دریافت می‌کنید نمی‌شوند. حمایت‌های اجتماعی ممکن است شامل کمک برای یافتن یا نگهداری مسکن، وعده‌های غذایی پزشکی، یا کمک‌های دیگر برای شما یا مراقب شما باشد. اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه «حمایت‌های اجتماعی» ممکن است برای شما در دسترس باشد، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» یا با ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی درمانی تماس بگیرید. اعضا هیچ هزینه‌ای برای خدمات حمایت‌های اجتماعی متحمل نمی‌شوند.

موارد زیر حمایت‌های اجتماعی ارائه شده توسط Anthem هستند:

#### • خدمات ناوبری انتقال مسکن و خدمات اجاره و حفظ مسکن

- کمک به اعضا در یافتن مسکن و تضمین تداوم امن و پایدار اجاره آنها.

#### • وعده‌های غذایی/وعده‌های غذایی پزشکی

- برنامه‌های تحویل وعده غذایی در منزل که هدف آن بهبود نتایج سلامت و مقابله با چالش‌های مرتبط با ناامنی غذایی است.

#### • مراقبت‌های بهبودی (استراحت پزشکی)

- مراقبت بالینی مختصر و یکپارچه برای اعضای که از بیمارستان مرخص شده‌اند، اما هنوز برای بهبودی پس از یک آسیب یا بیماری (شامل شرایط سلامت رفتاری) به حمایت نیاز دارند، ارائه می‌شود.

#### • سپرده‌های مسکن

- کمک به افراد برای شناسایی، هماهنگی، ایمن کردن یا تأمین مالی خدمات یکبار مصرف و اصلاحات ضروری برای راهاندازی یک خانواده اساسی است که اتاق و پذیرایی را پوشش نمی‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- مراکز هوشیاری
  - مکان‌های جایگزینی برای افرادی که در معرض مستی عمومی قرار دارند و در غیر این صورت به عنوان جایگزینی برای انتقال چنین افرادی به بخش اورژانس یا زندان عمل می‌کنند.
- خدمات مراقبت شخصی و خانه‌داری
  - از اعضای پشتیبانی می‌کند که در فعالیت‌های روزانه مانند حمام کردن، لباس پوشیدن، بهداشت فردی، آشپزی و غذا خوردن به کمک نیاز دارند.
- خدمات استراحت
  - خدمات کوتاه مدت ارائه‌شده به مراقبانی که مسئول افرادی هستند که نیاز به نظارت موقت دارند تا با ارائه حمایت و کمک کوتاه مدت به مراقب اولیه کمک کند.
- سازگاری‌های دسترسی زیست محیطی (اصلاحات خانه)
  - سازگاری فیزیکی در خانه با هدف تضمین سلامت و ایمنی فرد یا توانمندسازی عضو برای عملکرد با استقلال بیشتر در خانه.
- درمان آسم
  - تغییرات فیزیکی لازم را در محیط خانه برای حفظ سلامت، رفاه و ایمنی اعضا ارائه می‌دهد. علاوه بر این، این تغییرات به اعضا امکان می‌دهد در خانه خود کار کنند و احتمال بروز دوره‌های حاد آسم را کاهش می‌دهند که در غیر این صورت ممکن است به خدمات اورژانسی و بستری شدن در بیمارستان نیاز داشته باشد.
- انتقال از مرکز پرستاری/برنامه تغییر مسیر به مرکز زندگی تحت حمایت
  - با کمک به انتقال از مرکز پرستاری به یک محیط اجتماعی مانند خانه، به اعضا کمک می‌کند تا در داخل جامعه زندگی کنند. علاوه بر این، برای جلوگیری از پذیرش مراکز پرستاری برای افرادی که نیازهای فوری دارند، کار می‌کند.
- خدمات انتقال اجتماعی/انتقال تسهیلات پرستاری به خانه
  - با ارائه هزینه‌های راه‌اندازی یک‌باره برای افرادی که از یک مرکز دارای مجوز به یک اقامتگاه خصوصی انتقال می‌یابند، از اعضای ساکن در جامعه حمایت می‌کند تا از نهادهای سازای اضافی جلوگیری کند.
- مسکن بستری کوتاه مدت
  - به کسانی که محل سکونت ندارند و نیازهای بهداشتی درمانی یا رفتاری قابل توجهی دارند، این فرصت را فراهم می‌کند که بلافاصله پس از ترخیص از یک مرکز بستری، به بهبود پزشکی، روانپزشکی یا مصرف مواد ادامه دهند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



• برنامه‌های توانبخشی روزانه

- خدماتی را در داخل یا خارج از محل سکونت فرد ارائه می‌دهد تا از آنها در کسب، حفظ و تقویت مهارت‌های خودیاری حمایت کند. اجتماعی شدن و مهارت‌های سازگاری لازم برای زندگی اجتماعی موفق.

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه «حمایت‌های اجتماعی» ممکن است برای شما در دسترس باشد، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» یا با ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی درمانی تماس بگیرید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود تماس بگیرید.

## پیوند اعضای اصلی

### پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی Los Angeles، قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به پیوند دارند می‌خواهد به برنامه خدمات کودکان California (CCS) ارجاع داده شوند تا تصمیم بگیرند که آیا کودک واجد شرایط CCS است یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، CCS هزینه‌های پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد.

اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، Anthem کودک را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، Anthem پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

Anthem باید کودکان واجد شرایط خدمات کودکان California (CCS) را برای ارزیابی ظرف 72 ساعت از زمانی که پزشک یا متخصص کودک، کودک را به‌عنوان کاندیدای بالقوه پیوند شناسایی می‌کند، به مرکز مراقبت ویژه (SCC) مورد تأیید CCS ارجاع دهد. اگر SCC تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، Anthem پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

### پیوند عضو برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر

اگر پزشکتان تصمیم بگیرد که به پیوند اعضای اصلی نیاز دارید، Anthem شما را به یک مرکز پیوند اعضای واجد شرایط جهت ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند عضو تأیید کند که انجام پیوند برای عارضه پزشکی شما ضروری و امن است، Anthem هزینه پیوند و خدمات مربوطه را پوشش می‌دهد.

پیوند اعضای اصلی Anthem شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| ▪ کبد           | ▪ مغز استخوان  |
| ▪ کبد/روده کوچک | ▪ قلب          |
| ▪ ریه           | ▪ قلب/ریه      |
| ▪ پانکراس       | ▪ کلیه         |
| ▪ روده کوچک     | ▪ کلیه/پانکراس |

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## برنامه‌های پزشکی برای افراد بی‌خانمان

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از «ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان» در شبکه ارائه‌دهنده Anthem دریافت کنند. «ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان» به یک پزشک دارای مجوز مراقبت اولیه یا یک غیرپزشک مراقبت اولیه که بخشی از شبکه ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درون شبکه است، اطلاق می‌شود. اعضای که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است بتوانند یک ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان Anthem ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) انتخاب کنند، در صورتی که ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان معیارهای واجد شرایط بودن PCP را داشته باشد و موافقت کند عضو PCP باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه پزشکی برای افراد بی‌خانمان Anthem از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## هزینه‌های حمل و نقل و سفر برای CCS

اگر شما یا خانواده‌تان برای شرکت در یک قرار ملاقات پزشکی مرتبط با شرایط واجد شرایط CCS نیاز به حمایت داشته باشید و هیچ منبع دیگری در دسترس نباشد، ممکن است واجد شرایط دریافت کمک در مورد حمل و نقل، غذا، مسکن و هزینه‌های اضافی مانند پارکینگ و عوارض باشید. باید قبل از پرداخت هزینه غذای حمل و نقل و اقامت از جیب خود، با Anthem تماس بگیرید و درخواست پیش تاییدیه (مجوز قبلی) کنید. همانطور که در فصل 4، «مزایا و خدمات» ذکر شد، Anthem حمل و نقل غیرپزشکی و پزشکی غیر اورژانسی را ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل و نقل یا سفر شما ضروری تشخیص داده شود و Anthem تأیید کند که شما سعی کرده‌اید حمل و نقل را از طریق Anthem دریافت کنید، می‌توانید هزینه را از طریق Anthem بازپرداخت کنید.

Anthem. ما باید ظرف 60 روز تقویمی پس از ارسال رسیدهای مورد نیاز و اثبات هزینه‌های حمل و نقل، هزینه را به شما بازپرداخت کنیم.

## خدمات خانه و جامعه‌محور (HCBS) خارج از خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در معافیت (c) 1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات خانه و جامعه‌محور را دریافت کنید که به الزامات واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند، اما برای شما ضروری است که به جای یک موسسه در یک محیط اجتماعی بمانید. به عنوان مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در یک محیط جامعه‌محور به تغییر خانه نیاز دارید، Anthem نمی‌تواند آن هزینه‌ها را به عنوان بخشی از شرایط مربوط به CCS پوشش دهد. با این حال، اگر در یک برنامه معافیت (c) 1915 شرکت می‌کنید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از نیاز به مراقبت سازمانی ضروری تشخیص داده شود، ممکن است تغییرات خانه واجد شرایط پوشش باشند.

## سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق «پرداخت هزینه به ازای خدمات» (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

Anthem برخی از خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آنها را از طریق FFS Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. Anthem با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا مطمئن شود که شما تمام خدمات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید.

Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات توسط برنامه دیگری و نه Anthem پوشش داده شود. در این بخش، برخی از این خدمات ذکر شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## داروهای نسخه‌ای سرپایی

### داروهای نسخه‌ای تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای نسخه‌ای توسط داروخانه، تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که یک برنامه Medi-Cal FFS است. Anthem ممکن است برخی از داروهایی را که ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک ارائه می‌دهد پوشش دهد. هنگامی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما داروهایی را تجویز می‌کند که در مطب پزشک، مرکز تزریق دارو یا از طریق ارائه‌دهنده تزریق دارو در منزل تجویز می‌شوند، اینها به‌عنوان داروهای نسخه‌ای توسط پزشک دسته‌بندی می‌شوند. اگر یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی که خارج از محیط داروخانه کار می‌کند، دارویی را تجویز کند، در پوشش ارائه شده تحت مزایای پزشکی لحاظ می‌شود. ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی را در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx برای شما تجویز کند. گاهی اوقات، شما به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای قراردادی نیست. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه را در داروخانه پر کنید نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را طی 24 ساعت بررسی می‌کند و در مورد آنها تصمیم می‌گیرد.

■ در صورت لزوم، داروساز در داروخانه سرپایی شما ممکن است یک منبع اورژانسی 14 روزه در اختیار شما قرار دهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی را که یک داروخانه سرپایی ارائه می‌دهد پرداخت می‌کند.

■ Medi-Cal Rx ممکن است به یک درخواست غیر اورژانسی نه بگوید. اگر این کار را انجام دهند، برای شما نامه‌ای می‌فرستند تا دلیل آن را به شما بگویند. به شما می‌گویند که چه گزینه‌هایی دارند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شکایات» را در فصل 6 بخوانید.

برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای طرف قرارداد، از طریق شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** و فشردن 7 یا 711 با Medi-Cal Rx تماس بگیرید.

یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

### داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای نسخه‌ای خود را تهیه کنید یا دوباره بگیرید، باید آنها را از داروخانه‌ای که با Medi-Cal Rx کار می‌کند، تهیه کنید. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند را در فهرست داروخانه Medi-Cal Rx در آدرس زیر بیابید:

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

همچنین می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx با شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** و فشردن 7 یا 711 یک داروخانه نزدیک یا داروخانه‌ای که می‌تواند نسخه شما را تحویل دهد، پیدا کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



پس از انتخاب داروخانه، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند آن را برای شما به داروخانه ارسال کند. نسخه خود را همراه با «کارت شناسایی مزایا» Medi-Cal (BIC) به داروخانه بدهید. اطمینان حاصل کنید که داروخانه درباره تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و نسبت به آن حساسیت دارید، مطلع است. اگر در مورد نسخه خود سؤالی دارید، حتماً از داروساز سؤال کنید.

اعضا همچنین می‌توانند خدمات ایاب و ذهاب را از Anthem برای رفتن به داروخانه‌ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات ایاب و ذهاب، «مزایای ایاب و ذهاب برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند» را در فصل 4 این کتاب راهنما مطالعه کنید.

## خدمات تخصصی سلامت روان

برخی خدمات سلامت روان توسط برنامه‌های سلامت روان کانتی به جای Anthem ارائه می‌شوند. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که قوانین SMHS را رعایت می‌کنند. SMHS شامل این خدمات سرپایی، بستری و آسایشگاهی است:

### خدمات سرپایی:

- خدمات بهداشت روانی
- خدمات پشتیبانی دارویی
- خدمات درمان ویژه روزانه
- خدمات بازتوانی روزانه
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات تثبیت بحران
- مدیریت پرونده هدفمند
- خدمات درمان رفتار اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- هماهنگی مراقبت ویژه (ICC) اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- خدمات مراقبت‌های ویژه در منزل (IHBS)
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- مراقبت درمانی از کودکان بی‌سرپرست (TFC)
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- خدمات حمایتی هم‌تایان (PSS) (اختیاری)

### خدمات آسایشگاهی:

- خدمات درمانی بزرگسالان در آسایشگاه
- خدمات درمانی بحرانی در آسایشگاه

### خدمات بستری:

- خدمات روانپزشکی بیمارستانی ویژه بیماران بستری
  - خدمات روانپزشکی مرکز بهداشتی درمانی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان تخصصی که برنامه سلامت روان کانتی ارائه می‌دهد، می‌توانید با برنامه سلامت روان کانتی خود تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به آدرس [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx) مراجعه کنید. اگر Anthem متوجه شود که به خدمات طرح سلامت روان کانتی نیاز دارید، Anthem به شما کمک می‌کند تا با خدمات طرح سلامت روان کانتی ارتباط برقرار کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## خدمات درمان سوء مصرف مواد

Anthem اعضای را که در مورد مصرف الکل یا مصرف مواد دیگر کمک می‌خواهند تشویق می‌کند تا خدمات مراقبتی دریافت کنند. خدمات مصرف مواد از سوی ارائه‌دهندگان مراقبت‌های عمومی مانند مراقبت‌های اولیه، خدمات بیمارستانی بستری و بخش‌های اورژانس و از ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی مصرف مواد در دسترس است. برنامه‌های سلامت رفتاری کانتی اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات مصرف مواد از طریق شماره **1-844-804-7500** با اداره بهداشت عمومی کانتی Los Angeles، پیشگیری و کنترل (SAPC، DPH) خدمات سوء مصرف مواد (SASH) تماس بگیرید.

اعضای Anthem می‌توانند تحت ارزیابی قرار گیرند تا خدماتی را که به طور مؤثر با الزامات سلامتی و ترجیحات شخصی آنها مطابقت دارد، تعیین کنند. در صورت لزوم، خدمات در دسترس شامل درمان سرپایی، درمان بستری، و داروهای برای اختلالات مصرف مواد (که درمان با کمک دارو (MAT) نیز نامیده می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالتراکسون است.

این کانتی خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای Medi-Cal که واجد شرایط این خدمات هستند ارائه می‌دهد. اعضای که برای درمان استفاده از مواد شناسایی می‌شوند، برای درمان به اداره کانتی خود ارجاع داده می‌شوند. برای دریافت فهرستی از شماره تلفن‌های همه کانتی‌ها به [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx) مراجعه کنید.

Anthem ارائه MAT را در مراقبت‌های اولیه، خدمات بیمارستانی بستری، بخش اورژانس و سایر تنظیمات پزشکی فراهم می‌کند یا ترتیب می‌دهد.

سایر خدمات مصرف مواد ممکن است شامل، اما نه محدود به موارد زیر باشد:

- درمان سرپایی
- درمان سرپایی ویژه
- مدیریت پرونده
- داروهای برای درمان اعتیاد
- مدیریت ترک (سم‌زدایی)
- خدمات درمانی در آسایشگاه
- خدمات پشتیبانی بازپایی
- مسکن انتقالی بازپایی
- خدمات سم‌زدایی بستری داوطلبانه در صورت داشتن معیارها

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## خدمات کودکان (CCS) California

CCS یک برنامه Medi-Cal است که کودکان سنین زیر 21 سال مبتلا به وضعیت‌های سلامتی خاص، بیماری‌ها، و مشکلات سلامتی مزمن و آنهایی را که با معیارهای برنامه CCS مطابقت دارند درمان می‌کند. اگر Anthem یا PCP شما معتقد است که فرزند شما یکی از شرایط مشمول CCS را دارد، به برنامه کانتی CCS ارجاع داده خواهد شد تا بررسی شود که آیا واجد شرایط است یا خیر.

سپس کارکنان برنامه CCS کانتی تصمیم می‌گیرند که آیا کودکان شرایط لازم برای دریافت CCS را دارد یا خیر. Anthem واجد شرایط بودن CCS را تعیین نمی‌کند. اگر کودکان شرایط لازم برای دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، ارائه‌دهندگان CCS عارضه واجد شرایط CCS او را درمان می‌کنند. Anthem به پوشش انواع خدماتی که ارتباطی با شرایط برنامه CCS ندارند، مثل معاینه جسمانی، واکسن‌ها و چکاپ‌های کودک سالم ادامه می‌دهد.

Anthem خدماتی را که برنامه CCS پوشش می‌دهد پوشش نمی‌دهد. برای اینکه برنامه CCS این خدمات را پوشش دهد، برنامه CCS باید ارائه‌دهنده، خدمات، و تجهیزات را تأیید کند.

برنامه CCS تمامی عارضه‌های سلامتی را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر عارضه‌های سلامتی را پوشش می‌دهد که از نظر جسمی ناتوان هستند یا نیاز به درمان با دارو، جراحی یا توانبخشی (بازتوانی) دارند. نمونه‌هایی از شرایط مشمول CCS عبارتند از:

- |                          |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| ■ بیماری قلبی مادرزادی   | ■ اسپینا بیفیدا                       |
| ■ سرطان‌ها               | ■ ناشنوایی                            |
| ■ تومورها                | ■ آب مروارید                          |
| ■ هموفیلی                | ■ فلج مغزی                            |
| ■ کم‌خونی داسی‌شکل       | ■ صرع تحت شرایط خاص                   |
| ■ مشکلات تیروئید         | ■ روماتیسم مفاصل                      |
| ■ دیابت                  | ■ دیستروفی ماهیچه‌ای                  |
| ■ مشکلات جدی و مزمن کلیه | ■ ایدز                                |
| ■ بیماری کبدی            | ■ آسیب‌دیدگی‌های جدی سر، مغز، یا نخاع |
| ■ بیماری روده‌ای         | ■ سوختگی‌های شدید                     |
| ■ لب/کام شکافته          | ■ انحراف شدید دندان‌ها                |

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را پرداخت می‌کند. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات برنامه CCS نباشد، از Anthem مراقبت‌های پزشکی ضروری را دریافت خواهد کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد CCS، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## معافیت (c) 1915 خدمات خانه و جامعه محور (HCBS)

معافیت‌های شش‌گانه Medi-Cal 1915(c) California به ایالت اجازه می‌دهد تا خدماتی را به افرادی ارائه دهد که در غیر این صورت به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان در محیط اجتماعی مورد نظر خود نیاز دارند. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه‌ای دارد که اجازه می‌دهد خدمات معافیت در یک اقامتگاه خصوصی یا در یک محیط اجتماعی مانند خانه ارائه شود. خدمات ارائه‌شده از طریق معافیت‌ها نباید از هزینه مراقبت‌های سازمانی جایگزین تجاوز کند. دریافت‌کنندگان معافیت‌های HCBS باید معیارهای واجد شرایط بودن Medi-Cal را داشته باشند. شش معافیت (c) 1915 Medi-Cal عبارتند از:

- معافیت زندگی تحت حمایت (ALW) California
  - معافیت از برنامه خود تعیینی (SDP) California برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی
  - معافیت HCBS برای ساکنین California دارای ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD)
  - چشم‌پوشی از موارد جایگزین خانه و جامعه محور (HCBA)
  - برنامه معافیت (MCWP) Medi-Cal، که قبلاً به‌عنوان معافیت از ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می‌شد
  - برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## خدمات پشتیبانی در منزل (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در خانه (IHSS) به افراد مسن، نابینا و معلول واجد شرایط به‌عنوان جایگزینی برای مراقبت‌های خارج از خانه، کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه را ارائه می‌دهد. این به گیرندگان این امکان را می‌دهد که با خیال راحت در خانه‌های خود بمانند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد IHSS موجود در کانتی خود، به <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> مراجعه کنید. یا با آژانس خدمات اجتماعی کانتی محل خود تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## خدماتی که نمی‌توانید از طریق Anthem یا Medi-Cal دریافت کنید

Anthem و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نخواهد داد. خدمات Anthem یا Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود، اما محدود به این موارد هم نیست:

- لقاح مصنوعی (IVF)، شامل اما نه محدود به
- مطالعات و جراحی‌های ناباروری برای تشخیص
- خدمات آزمایشی
- یا درمان ناباروری
- جلودگیری از باروری
- تغییرات در منزل
- تغییرات در لوازم نقلیه
- جراحی زیبایی

Anthem ممکن است خدمات خارج از پوشش: را در صورت لزوم از نظر پزشکی پوشش دهد. ارائه‌دهنده شما ملزم به ارسال درخواست پیش تأییدیه (مجوز قبلی) به Anthem به همراه توجیهات پزشکی برای مزایای خارج از پوشش ضروری است.

برای کسب اطلاعات بیشتر از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

Anthem با مطالعه روش‌های درمانی، داروها، عمل‌ها و وسایل جدید، تغییرات و پیشرفت‌های حوزه مراقبت بهداشتی را پیگیری می‌کند. نام دیگر آن «فناوری جدید» است. Anthem به‌منظور حصول اطمینان از اینکه اعضا به مراقبت ایمن و اثربخش دسترسی دارند، فناوری‌های جدید را پیگیری می‌کند. Anthem فناوری‌های جدید در حوزه عمل‌های پزشکی و سلامت روان، داروسازی، و وسایل پزشکی را بررسی می‌کند. اعضا، پزشکان، سازمان‌ها، و منتقدین پزشک Anthem، یا سایر کارکنان می‌توانند برای بررسی فناوری‌های جدید درخواست دهند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 5. مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام، از خدمات سلامت ویژه بهره‌مند شوند. این امر باعث می‌شود که آنها مراقبت‌های پیشگیرانه، دندانپزشکی و مراقبت‌های بهداشتی روانی، از جمله خدمات توسعه‌ای و تخصصی را دریافت کنند. در فصل حاضر، این خدمات توضیح داده می‌شود.

### خدمات پزشکی اطفال (کودکان زیر 21 سال)

مراقبت مورد نیاز اعضای زیر 21 سال تحت پوشش است. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا مراقبت از هر گونه نقص و تشخیص فیزیکی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل، اما محدود به موارد زیر نیست:

- معاینات کودک سالم و معاینات نوجوانان (معاینات مهمی که کودکان نیاز دارند)
- ایمن‌سازی (واکسیناسیون)
- ارزیابی سلامت رفتاری و درمان آن
- ارزیابی و درمان سلامت روان، از جمله روان‌درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات سلامت روان تخصصی توسط کانتی پوشش داده می‌شوند)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- تست‌های آزمایشگاهی شامل غربالگری مسمومیت سرب
- سلامت و آموزش‌های پیشگیرانه
- خدمات بینایی‌سنجی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش دندانپزشکی Medi-Cal)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش خدمات کودکان (CCS) California برای کودکان واجد شرایط Anthem خدماتی را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش می‌دهد).

این خدمات، خدمات غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) نامیده می‌شوند. خدمات EPSDT که بر اساس دستورالعمل «آینده درخشان» متخصصان اطفال برای کمک به سالم ماندن شما یا کودکان توصیه می‌شود، به‌صورت رایگان در اختیار شما قرار داده می‌شود.

برای خواندن این دستورالعمل‌ها، به [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## معاینات سلامت کودک سالم و مراقبت پیشگیرانه

مراقبت پیشگیرانه معاینات سلامت منظم، غربالگری برای کمک به پزشک جهت یافتن زودهنگام مشکل، و خدمات مشاوره برای شناسایی بیماری‌ها یا عارضه‌های پزشکی پیش از مشکل‌ساز شدن را دربرمی‌گیرد. معاینات منظم به شما یا پزشک کودکان کمک می‌کند تا هر مشکلی را جستجو کنند. مشکلات می‌تواند شامل اختلالات پزشکی، دندان، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هر گونه اختلال مصرف مواد (الکل یا مواد مخدر) باشد. Anthem معاینات را برای غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) در هر زمانی که نیاز باشد پوشش می‌دهد، حتی اگر در طول معاینه منظم شما یا فرزندتان نباشد.

مراقبت پیشگیرانه همچنین شامل واکسن‌هایی که شما یا فرزندتان نیاز دارید هم می‌شود. Anthem این مسئولیت را دارد تا اطمینان حاصل کند همه کودکان ثبت‌نام شده واکسن‌های لازم را در طول ملاقات با پزشک خود دریافت می‌کنند. خدمات مراقبت پیشگیرانه و غربالگری‌ها به‌صورت رایگان و بدون پیش تأییدیه (مجوز قبلی) در دسترس قرار می‌گیرند. کودک شما باید در سنین زیر معاینه شود:

- 2-4 روز پس از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- یک بار در سال از 3 تا 20 سالگی

معاینات سلامت کودک سالم شامل موارد زیر است:

- سابقه کامل و معاینه سر تا پا
- واکسیناسیون متناسب با سن (California) از برنامه آکادمی اطفال آمریکا برای آینده روشن پیروی می‌کند: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست‌های آزمایشگاهی شامل غربالگری مسمومیت سرب
- آموزش بهداشت
- بینایی سنجی و شنوایی سنجی
- غربالگری سلامت دهان
- ارزیابی بهداشت رفتاری

اگر پزشک در طول معاینه یا غربالگری مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان پیدا کند، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های پزشکی داشته باشید. Anthem این مراقبت را بدون هیچ هزینه‌ای برای شما پوشش می‌دهد، از جمله:

- پزشک، پرستار متخصص و مراقبت بیمارستانی
- واکسیناسیونی که برای سلامت شما لازم است
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی، و کاردرمانی
- خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل، از جمله تجهیزات پزشکی، لوازم و لوازم خانگی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





- درمان مشکلات بینایی از جمله عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک زمانی که آنها تحت پوشش CCS نیستند
- درمان سلامت رفتاری برای وضعیت‌های سلامتی مانند اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- سامانبخشی بیمار و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی شامل جراحی‌های لازم برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن که در اثر نقص‌های مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومور یا بیماری به وجود آمده‌اند، که به بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر طبیعی کمک می‌کنند

## غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که ثبت‌نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین 36 و 72 ماهگی در صورت عدم آزمایش زودتر، غربالگری مسمومیت با سرب خون را دریافت کنند. اگر پزشک تشخیص دهد که یک رویداد مهم زندگی کودک را در معرض خطرات احتمالی قرار داده است، کودکان نیز باید تحت غربالگری قرار بگیرند.

## به دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان کمک کنید

Anthem به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌هایشان کمک می‌کند تا خدمات مورد نیازشان را دریافت کنند. هماهنگ‌کننده مراقبت Anthem می‌تواند:

- خدمات موجود را به شما اطلاع دهد
  - در صورت نیاز به یافتن ارائه‌دهندگان عضو شبکه یا ارائه‌دهندگان خارج از شبکه کمک کنید
  - برای وقت گرفتن به شما کمک کند
  - ایاب و ذهاب پزشکی را ترتیب دهد تا کودکان بتوانند به قرارهای ملاقات خود بروند
  - به هماهنگ کردن مراقبت برای خدمات موجود از پرداخت هزینه به ازای خدمات (FFS) Medi-Cal کمک کنید، مانند:
- درمان و خدمات بازتوانی برای سلامت روان و اختلالات سوء مصرف مواد مخدر
  - درمان مشکلات دندان، از جمله اورتودنسی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## سایر خدماتی که می‌توانید از پرداخت هزینه به ازای خدمات (FFS) Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

### معاینات دندانپزشکی

لثه کودکان را تمیز نگه دارید. برای این کار، هر روز با یک دستمال به آرامی روی لثه‌های کودکان بکشید. در حدود چهار تا شش ماهگی، فرآیند «دندان درآوردن» معمولاً با شروع به بیرون آمدن اولین دندان‌های کودک آغاز می‌شود. شما باید به محض بیرون آمدن اولین دندان کودکان یا تا اولین روز تولدش، هر کدام که زودتر بیاید، برای اولین ویزیت دندانپزشکی او وقت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal رایگان یا کم هزینه برای موارد زیر است:

نوزادان 1 تا 4 ساله

- اولین ملاقات دندانپزشکی کودک
- اولین معاینه دندانپزشکی کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- خدمات اورژانسی دندان
- \*مسکن (در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشد)

کودکان 5 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- درزگیری دندان آسیاب
- پر کردن
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- خدمات اورژانسی دندان
- \*مسکن (در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشد)

جوانان 13 تا 20 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- اورتودنسی (بریس) برای افراد واجد شرایط
- پر کردن
- تاج دندان
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- خدمات اورژانسی دندان
- مسکن (در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشد)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



\*ارائه‌دهندگان باید مناسب بودن آرامبخش و بیهوشی عمومی را ارزیابی کنند و دلیل آنها را در مواردی که بی‌حسی موضعی از نظر پزشکی نامناسب تشخیص داده شود، به‌وضوح مستند کنند. این ارزیابی به‌ویژه زمانی مهم است که درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به مجوز قبلی نداشته باشد.

اینها برخی از دلایل عدم استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- شرایط فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که مانع از پاسخگویی بیمار به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان می‌شود.
- عمل‌های اصلی ترمیمی یا جراحی
- کودک غیر همکار
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم موفقیت بیهوشی موضعی در کنترل درد

اگر پرسشی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal از طریق شماره 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

### خدمات ارجاع آموزش پیشگیرانه تکمیلی

اگر نگران هستید که فرزندتان در مدرسه شرکت نمی‌کند و به خوبی یاد نمی‌گیرد، با پزشک، معلمان یا مدیران مدرسه فرزندتان صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی ارائه‌شده توسط Anthem، خدمات ضروری وجود دارد که مدرسه موظف است برای حمایت از یادگیری فرزند شما و جلوگیری از عقب افتادن آنها ارائه دهد. خدماتی که می‌تواند برای کمک به یادگیری کودک شما ارائه شود عبارتند از:

- |                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| ▪ خدمات گفتار و زبان | ▪ خدمات مددکاری اجتماعی   |
| ▪ خدمات روانشناختی   | ▪ خدمات مشاوره            |
| ▪ فیزیوتراپی         | ▪ خدمات پرستاری در مدرسه  |
| ▪ کاردرمانی          | ▪ ایاب و ذهاب به/از مدرسه |
| ▪ فناوری کمکی        |                           |

اداره آموزش و پرورش California این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آن را پرداخت می‌کند. شما می‌توانید در کنار پزشکان و معلمان کودکان، برنامه سفارشی را تهیه کنید که به بهترین شکل به کودکان کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 6. گزارش‌دهی و حل مشکلات

دو روش برای گزارش دادن و حل مشکلات وجود دارد:

- استفاده از شکایت (دادخواست) زمانی صورت می‌پذیرد که مشکلی با Anthem یا ارائه‌دهنده خدمات یا مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و یا معالجه دریافتی از ارائه‌دهنده داشته باشید.
- زمانی که با تصمیم Anthem مبنی بر تغییر سرویس‌هایتان یا پوشش ندادن آن‌ها موافق نیستید، از درخواست تجدیدنظر استفاده کنید.

شما حق دارید شکایات و درخواست تجدیدنظر را با Anthem ارسال کنید تا مشکل خود را به ما بگویید. طرح شکایت هیچ یک از حقوق قانونی و دادخواهی را از شما سلب نمی‌کند. به دلیل ارسال شکایت به ما یا گزارش مسائل، درگیر تبعیض یا تلافی علیه شما نخواهیم بود. گفتن مشکل شما به ما کمک می‌کند تا مراقبت از همه اعضا را بهبود ببخشیم. می‌توانید ابتدا با Anthem تماس بگیرید تا مشکل خود را با ما در میان بگذارید. از دوشنبه تا جمعه، 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با ما تماس بگیرید. مشکلاتان را به ما اطلاع دهید.

در صورت عدم رسیدگی به شکایت یا درخواست تجدید نظر خود پس از 30 روز، یا دریافت نتیجه نامطلوب، می‌توانید با اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده (DMHC) California تماس بگیرید. از آنها بخواهید که شکایت شما را بررسی کنند یا یک «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) انجام دهند. اگر موضوع شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما ایجاد می‌کند، می‌توانید بلافاصله با DMHC تماس بگیرید بدون اینکه ابتدا شکایت یا درخواست تجدیدنظری را با Anthem ارسال کنید. می‌توانید با DMHC به صورت رایگان با (TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219 تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://www.dmhc.ca.gov> مراجعه کنید.

Ombudsman مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal در «اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California» (DHCS) نیز می‌تواند کمک کند. در صورت بروز مشکل در پیوستن، تغییر یا ترک طرح سلامت و درمان، راهنمایی‌تان خواهند کرد. در صورت جابه‌جایی و مشکل در انتقال Medi-Cal به کانتی جدید محل سکونتتان نیز شما را راهنمایی خواهند کرد. می‌توانید با Ombudsman از 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ از طریق شماره 1-888-452-8609 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

می‌توانید دادخواست خود در مورد واجد شرایط بودن برای برنامه Medi-Cal را نزد اداره تأیید صلاحیت کانتی مطرح کنید. اگر در مورد محل ارسال شکایت خود مطمئن نیستید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست در مورد بیمه درمانی خود، دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ از طریق شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## شکایات

شکایت (دادخواست) زمانی است که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از Anthem یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید ناراضی هستید. هیچ محدودیتی برای طرح شکایت وجود ندارد. شما می‌توانید در هر زمان به‌صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین شکایت خود را نزد Anthem مطرح کنید. با رضایت شما، نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما نیز می‌تواند از طرف شما شکایتی ارائه کند.

- **از طریق تلفن:** از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام با Anthem تماس بگیرید. شماره شناسه طرح بهداشت و درمان، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.
- **از طریق پست:** جهت درخواست ارسال فرم با Anthem به شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسه طرح بهداشت و درمان و دلیل شکایت خود را درج کنید. توضیح دهید که چه اتفاقی افتاده و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم. ارسال فرم به:

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

در مطب پزشک شما فرم‌های شکایت موجود خواهند بود.

- **به‌صورت آنلاین:** به وبسایت Anthem به آدرس **anthem.com/ca/medi-cal** بروید.

اگر در طرح شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. می‌توانیم خدمات زبانی بدون هزینه به شما ارائه دهیم. با شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید.

ظرف 5 روز از دریافت شکایتان، نامه‌ای مبنی بر دریافت شکایت برای شما ارسال خواهیم کرد. ظرف 30 روز نامه دیگری برای شما ارسال خواهیم کرد که نحوه حل مشکلاتان را اطلاع می‌دهد. اگر در مورد دادخواست غیرمرتبط با پوشش مراقبت‌های بهداشتی، ضرورت پزشکی و یا درمان تجربی یا پژوهشی با Anthem تماس بگیرید، و دادخواست شما تا پایان روز کاری بعدی حل و فصل شود، نامه‌ای دریافت خواهید کرد.

اگر مشکلی فوری در ارتباط با یک نگرانی مهم سلامتی دارید، ما یک روند بررسی سریع را آغاز خواهیم کرد. ما ظرف 72 ساعت به شما تصمیم خواهیم داد. جهت درخواست رسیدگی سریع، با ما به شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، تصمیم خواهیم گرفت که چگونه به شکایت شما رسیدگی کنیم و آیا آن را تسریع خواهیم کرد. اگر متوجه شدیم که شکایت شما را تسریع نمی‌کنیم، به شما می‌گوییم که ظرف 30 روز به شکایت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



شما رسیدگی می‌کنیم. شما می‌توانید به هر دلیلی مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید نگرانی شما واجد شرایط بررسی سریع است، یا Anthem طی یک بازه زمانی 72 ساعته به شما پاسخ نمی‌دهد.

شکایت‌های مرتبط با مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx تحت فرایند دادخواست Anthem قرار نمی‌گیرند یا واجد شرایط «بازبینی مستقل پزشکی» نیستند. اعضا می‌توانند شکایات خود پیرامون مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره (1-800-977-2273 TTY 1-800-977-2273) و فشردن 7 یا 711 ارسال کنند. یا به وبسایت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

شکایت‌های مرتبط با مزایای داروخانه‌ای که تحت Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است مشمول «بازبینی مستقل پزشکی» باشند. شماره تلفن رایگان DMHC، (1-888-466-2219 TTY 1-877-688-9891) است. فرم «شکایت/بازبینی مستقل پزشکی» و دستورالعمل‌ها را می‌توانید به صورت آنلاین در وبسایت DMHC بیابید: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

## درخواست‌های تجدیدنظر

درخواست تجدید نظر متفاوت از شکایت است. درخواست تجدیدنظر یک درخواست رسمی برای ما است تا تصمیمی را که در رابطه با خدمات شما گرفته‌ایم، دوباره ارزیابی کرده و احتمالاً تجدیدنظر کنیم. در صورت ارسال نامه اعلامیه اقدامات (NOA) مبنی بر عدم پذیرش، تأخیر، تغییر یا لغو خدمات، مجاز هستید در صورت مخالفت با تصمیم ما درخواست تجدید نظر کنید. نماینده یا ارائه‌دهنده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست تجدید نظر از ما بکند.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ NOA که از ما دریافت کرده‌اید درخواست تجدید نظر کنید. اگر تصمیم گرفتیم سرویسی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، به حالت تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید تا زمانی که منتظر تصمیم‌گیری درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. این موضوع «پرداخت کمکی حین بررسی» نامیده می‌شود. برای شروع کمک‌های پرداختی معلق، باید ظرف 10 روز از تاریخ مشخص‌شده در NOA یا قبل از تاریخی که نشان دادیم خدمات شما متوقف می‌شوند، درخواست تجدید نظر کنید. هنگامی که تحت این شرایط درخواست تجدید نظر کنید، خدمات ادامه خواهد یافت.

می‌توانید به‌صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین درخواست تجدید نظر بدهید:

- **از طریق تلفن:** از طریق شماره (1-888-285-7801 TTY 711) از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام با Anthem تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی را که مایل به درخواست تجدیدنظر در مورد آن هستید ذکر کنید.
- **از طریق پست:** جهت درخواست ارسال فرم با Anthem به شماره (1-888-285-7801 TTY 711) تماس بگیرید. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی را که مایل به تجدید نظر در مورد آن هستید درج کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (1-888-285-7801 TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



ارسال فرم به:

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

می‌توانید فرم تجدید نظر را از مطب پزشکتان تهیه کنید.

■ به صورت آنلاین: از وبسایت Anthem بازدید کنید. به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

اگر برای تنظیم درخواست تجدید نظر یا در خصوص «پرداخت کمکی حین بررسی» به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. می‌توانیم خدمات زبانی بدون هزینه به شما ارائه دهیم. از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)**. با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

ظرف 5 روز از دریافت درخواست تجدید نظر، نامه‌ای مبنی بر دریافت آن به شما ارسال خواهیم کرد. ظرف 30 روز، ما تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اطلاع می‌دهیم و نامه اطلاعیه نتیجه درخواست تجدیدنظر (NAR) برای شما ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم تجدیدنظر خود را ظرف 30 روز به شما اطلاع ندهیم، می‌توانید از اداره خدمات اجتماعی California (CDSS) و یک «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) با DMHC درخواست دادرسی ایالتی کنید. اما در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR با DMHC نخواهید بود. در این حالت، «دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند.

چنانچه رسیدگی به درخواست در مدت زمان عادی، باعث بروز مشکلات جدی در زندگی، سلامت یا توانایی عملکرد شما می‌شود، شما یا پزشکتان می‌توانید درخواست رسیدگی زودهنگام (سریع) بدهید. جهت درخواست رسیدگی سریع، از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما تصمیم خواهیم گرفت.

## در صورت مخالفت با تصمیم تجدید نظر چه کار باید بکنید

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و نامه‌ای از NAR دریافت کردید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر ندادیم، یا هرگز نامه NAR دریافت نکردید و 30 روز گذشته است، می‌توانید:

- برای تشکیل جلسه دادرسی ایالتی به اداره خدمات اجتماعی California (CDSS) درخواست دهید تا یک قاضی پرونده شما را بازبینی کند. شماره تلفن رایگان CDSS، **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)** است. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در <https://www.cdss.ca.gov> درخواست دادرسی ایالتی کنید.
- برای بررسی تصمیم Anthem یک فرم بازبینی پزشکی/شکایت مستقل را به اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت شده (DMHC) ارسال کنید. یا درخواست «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) از DMHC بکنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر شکایت شما واجد شرایط فرآیند «بازبینی مستقل پزشکی» DMHC (IMR) باشد، یک پزشک خارجی که عضو شبکه Anthem نیست، پرونده شما را بررسی می‌کند و تصمیمی می‌گیرد که Anthem باید از آن پیروی کند.

شماره تلفن رایگان DMHC، (TTY 1-877-688-9891) 1-888-466-2219 است. فرم «شکایت/بازبینی مستقل پزشکی» و دستورالعمل‌ها را می‌توانید به صورت آنلاین در وبسایت DMHC بیابید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

برای «دادرسی ایالتی» یا IMR ملزم به پرداخت هیچ هزینه‌ای نخواهید بود. شما مستحق برخورداری از «دادرسی ایالتی» و نیز IMR هستید. اما در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR نخواهید بود. در این حالت، «جلسه دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند. در بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در مورد نحوه درخواست «دادرسی ایالتی» و IMR ذکر شده است. Anthem به شکایت‌ها و درخواست‌های تجدید نظر مرتبط با مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx رسیدگی نمی‌کند. شما می‌توانید شکایات و درخواست‌های تجدید نظر پیرامون مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711 ارسال کنید. شکایات و درخواست‌های تجدید نظر مرتبط با مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است واجد شرایط «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) باشند. اگر با تصمیم اتخاذ شده درباره مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید برای «دادرسی ایالتی» درخواست دهید. نمی‌توانید از DMHC برای تصمیم‌گیری در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx درخواست IMR کنید.

## شکایات و بازبینی‌های مستقل پزشکی (IMR) نزد اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت‌شده (DMHC)

IMR زمانی صورت می‌پذیرد که یک پزشک بی‌طرف که ارتباطی با طرح بهداشت و درمان شما ندارد، پرونده‌تان را بررسی کند. در صورتی که مایل به درخواست IMR هستید، ابتدا باید درخواست تجدیدنظری را نزد Anthem تنظیم کنید. اگر ظرف 30 روز تماسی از طرح بهداشت و درمان خود دریافت نکردید، یا در صورت مخالفت با تصمیم برنامه درمانی‌تان، می‌توانید برای IMR درخواست بدهید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ درج شده روی اعلامیه که به شما درباره تصمیم اتخاذ شده درباره تجدید نظر می‌گوید، درخواست «بازبینی مستقل پزشکی» کنید، اما فقط 120 روز برای درخواست «دادرسی ایالتی» وقت دارید، پس اگر خواستار IMR و «دادرسی ایالتی» هستید، شکایت خود را در سریع‌ترین زمان ممکن تنظیم کنید. به یاد داشته باشید در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR نخواهید بود. در این حالت، «جلسه دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند. ممکن است بتوانید فوراً بدون درخواست تجدیدنظر با Anthem یک IMR دریافت کنید. این در مواردی است که نگرانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





سلامتی شما فوری باشد، از جمله مواردی که شامل تهدید جدی سلامت شما است.

اگر شکایت شما به DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان شکایت شما را بررسی می‌کند تا مطمئن شود که وقتی تصمیم به رد خدمات را مورد تجدید نظر خواهی قرار داده‌اید، Anthem تصمیم درستی اتخاذ کرده است.

اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده California مسئول تنظیم طرح‌های خدمات مراقبت‌های بهداشتی است. اگر از طرح سلامت خود شکایت دارید، ابتدا باید با طرح سلامت خود در «مرکز مراقبت از مشتری» به شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید و قبل از تماس با بخش، از روند شکایت طرح سلامت خود استفاده کنید. اقدام بر طبق این روند تنظیم شکایت، هیچ یک از حقوق قانونی یا روش‌های دادخواهی ممکن را از شما سلب نمی‌کند. برای درخواست راهنمایی در خصوص دادخواستی با وضعیت اورژانسی، دادخواستی که به‌طور رضایت‌بخش توسط طرح بهداشت و درمان شما رسیدگی نشده است، یا دادخواستی که بیش از 30 روز به آن رسیدگی نشده است، می‌توانید با این اداره تماس بگیرید. همچنین ممکن است واجد «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) باشید. اگر واجد شرایط IMR هستید، روند IMR، بازبینی بی‌طرفانه تصمیمات پزشکی اتخاذشده از سوی برنامه بهداشت و درمان در رابطه با ضرورت پزشکی خدمات یا درمان مورد نظر، تصمیمات پوشش درمانی که ماهیتی آزمایشی یا پژوهشی دارند و دعوای پرداخت ویژه خدمات پزشکی اورژانسی یا فوری را ارائه می‌دهد. این اداره شماره تماس رایگان **(1-888-466-2219)** و خط TDD **(1-877-688-9891)** ویژه افراد دچار اختلالات شنوایی و گفتاری را دارد. وبسایت اینترنتی این اداره به آدرس [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) دارای فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

## جلسات دادرسی ایالتی

جلسه دادرسی ایالتی، به معنای جلسه‌ای با Anthem و یک قاضی از CDSS است. قاضی کمک می‌کند تا مشکل شما حل شود یا به شما بگوید که Anthem تصمیم درستی اتخاذ کرده است. اگر قبلاً از ما درخواست تجدید نظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، حق دارید برای دادرسی ایالتی درخواست دهید.

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه NAR ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. اگر کمک‌های پرداختی معلق در طول درخواست تجدیدنظر شما اعطا شود، و مایلید تا زمانی که در مورد جلسه دادرسی ایالتی شما به نتیجه‌ای برسید، این کمک ادامه یابد، شما باید ظرف 10 روز پس از دریافت نامه NAR ما یا قبل از تاریخ خاتمه خدمات مشخص شده، هر کدام که بعداً اتفاق بیفتد، درخواست دادرسی ایالتی کنید.

اگر به کمک نیاز دارید تا اطمینان حاصل کنید که کمک پرداختی معلق تا زمانی که تصمیم نهایی برای جلسه دادرسی ایالتی شما گرفته شود، به قوت خود باقی می‌ماند، با Anthem بین دوشنبه تا جمعه از 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام با شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، با **711** تماس بگیرید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست دادرسی ایالتی برای شما کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل رویه درخواست تجدید نظر ما، برای «دادرسی ایالتی» درخواست دهید.

به‌عنوان مثال، اگر به درستی یا به موقع در مورد خدمات به شما اطلاع نداده‌ایم، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. این امر «پیگیری مستقیم از مراجع صالحه» نامیده می‌شود. در اینجا نمونه‌هایی از «پیگیری مستقیم از مراجع ذیصلاح» ذکر شده است:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- ما نامه NOA یا NAR را به زبان مورد ترجیح شما در دسترس شما قرار ندادیم
  - مرتکب اشتباهی شده باشیم که روی هر یک از حقوق شما تأثیر گذاشته باشد.
  - ما به شما نامه NOA ندادیم
  - ما به شما نامه NAR ندادیم
  - ما در نامه NAR خود اشتباهی مرتکب شدیم
  - ظرف 30 روز درباره درخواست تجدید نظر شما تصمیم‌گیری نکرده باشیم. ما به این نتیجه رسیدیم که پرونده شما فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم
- شما می‌توانید برای دادرسی ایالتی از طریق روش‌های زیر درخواست کنید:
- به صورت آنلاین: درخواست دادرسی آنلاین در [www.CDSS.CA.GOV](http://www.CDSS.CA.GOV)
  - نمایر: فرمی را که به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر ارائه شده است پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به آدرس **1-833-281-0905** فکس کنید.
  - از طریق تلفن: با بخش جلسات دادرسی ایالتی از طریق شماره **1-800-743-8525** یا **TTY 1-800-952-8349** تماس بگیرید
  - از طریق پست: فرم ارائه‌شده در اعلامیه نتیجه درخواست تجدید نظر خود را پر کنید و به آدرس زیر ارسال کنید:

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

در صورت نیاز، شما را برای درخواست «دادرسی ایالتی» راهنمایی خواهیم کرد. می‌توانیم خدمات زبانی بدون هزینه به شما ارائه دهیم. از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید. در جلسه دادرسی، شما نظر خود را اعلام خواهید کرد. ما نیز نظر خود را اعلام خواهیم کرد. تصمیم قاضی پرونده ممکن است 90 روز به طول بیانجامد. Anthem باید از تصمیم قاضی پیروی کند.

اگر می‌خواهید CDSS سریع تصمیم بگیرد زیرا زمان لازم برای برگزاری یک جلسه دادرسی ایالتی، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به‌طور کامل به خطر می‌اندازد، شما، نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده‌تان می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی سریع ایالتی کنید. CDSS باید حداکثر ظرف مدت 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Anthem تصمیم‌گیری کند.

## کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که یک ارائه‌دهنده خدمات یا فردی که Medi-Cal دریافت می‌کند مرتکب کلاهبرداری، تضییع یا سوءاستفاده شده است، این مسئولیت را دارید که این موضوع را با تماس با شماره تلفن رایگان و محرمانه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



1-800-822-6222 یا ارسال شکایت به صورت آنلاین به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/> گزارش کنید.

کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده ارائه‌دهنده شامل موارد زیر است:

- جعل سوابق پزشکی
- تجویز دارو بیش از نیاز پزشکی
- ارائه خدمات درمانی بیشتر از حد ضروری پزشکی
- صدور صورتحساب برای خدمات ارائه‌نشده
- صدور صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای هنگامی که خدمات توسط فرد حرفه‌ای ارائه نشده است
- ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه‌دهنده توسط عضو
- تغییر ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه اعضا بدون اطلاع آن عضو

کلاهبرداری، تضییع حق و سوءاستفاده توسط شخص ذینفع شامل موارد زیر است، اما محدود به اینها نمی‌شود:

- قرض دادن، فروش یا دادن کارت عضویت طرح بهداشت و درمان یا «کارت شناسایی مزایا» (BIC) در Medi-Cal به شخص دیگر
- دریافت درمان یا داروهای مشابه یا یکسان از بیش از یک ارائه‌دهنده
- مراجعه به مرکز اورژانس در زمان اورژانسی نبودن شرایط
- استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی برنامه درمانی شخص دیگری.
- استفاده از وسایل ایاب و ذهاب پزشکی و غیرپزشکی برای خدمات غیر مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که قرار ملاقات پزشکی یا نسخه‌ای برای دریافت ندارید

جهت گزارش کلاهبرداری، تضییع حق و سوءاستفاده، باید نام، آدرس و شماره عضویت شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، تضییع یا سوءاستفاده شده است بنویسید. تا جای ممکن اطلاعات بیشتری در مورد شخص، از جمله شماره تلفن یا تخصص او (اگر ارائه‌دهنده است) در اختیار ما قرار دهید. تاریخ وقایع و خلاصه دقیقی از آنچه اتفاق افتاده است ارائه دهید.

گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

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

تلفنی: خط تلفن کلاهبرداری Anthem SIU: 1-888-231-5044 (TTY 711)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 7. حقوق و مسئولیت‌ها

شما به عنوان یکی از اعضای Anthem، از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. این فصل به بررسی این حقوق و مسئولیت‌ها می‌پردازد. این فصل همچنین شامل اعلامیه‌های حقوقی است که شما به عنوان عضو Anthem در قبال آنها مسئولیت دارید.

### حقوق شما

حقوق شما به عنوان عضو Anthem عبارت است از:

- با احترام با شما رفتار شود، به حق شما نسبت به حفظ حریم خصوصی و لزوم حفظ محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی‌تان به شکل شایسته توجه شود
- اطلاعاتی در مورد طرح سلامت و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، پزشکان، و حقوق و مسئولیت‌های اعضا به شما ارائه شود
- اطلاعات کتبی اعضا، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر به‌طور کامل به زبان مورد ترجیح شما ترجمه شود
- برای ارائه توصیه‌هایی در مورد خط مشی حقوق و مسئولیت‌های اعضای Anthem بتوانند ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه را در شبکه Anthem انتخاب کنند.
- دسترسی به موقع به ارائه‌دهندگان شبکه داشته باشید
- در تصمیم‌گیری با ارائه‌دهندگان در مورد مراقبت‌های بهداشتی خود، از جمله حق امتناع از درمان شرکت کنید
- دادخواست خود را به صورت شفاهی یا کتبی، درباره سازمان یا مراقبت‌های دریافت‌شده مطرح کنید
- از دلیل پزشکی پشت تصمیم Anthem عدم پذیرش، تأخیر، توقف یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی آگاهی داشته باشید
- هماهنگی مراقبت دریافت کنید
- نسبت به درخواست تجدید نظر برای تصمیمات عدم پذیرش، تأخیر یا محدود کردن خدمات یا مزایا اقدام کنید
- خدمات ترجمه و ترجمه بدون هزینه برای زبان خود دریافت کنید
- کمک حقوقی رایگان در دفتر کمک حقوقی محلی یا گروه‌های دیگر دریافت کنید
- وصیت‌نامه پزشکی تنظیم کنید
- اگر خدمات یا مزیتی رد شده باشد و شما قبلاً با Anthem درخواست تجدیدنظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، در مورد شرایطی که طبق آن دادرسی سریع ممکن است درخواست دادرسی ایالتی کنید.
- از عضویت در Anthem انصراف دهید و در صورت درخواست به طرح سلامت دیگری در کانتی تغییر دهید
- به «خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت» دسترسی داشته باشید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- اطلاعات اعضا را در قالب‌های جایگزین بدون هیچ هزینه‌ای، مانند خط بریل، چاپ بزرگ، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی در دسترس، در صورت درخواست دریافت کنید. این به‌سرعت و مطابق با قانون رفاه و مؤسسات (W&I) بخش (12)(b) 14182 ارائه خواهد شد.
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان وسیله‌ای برای وادار کردن، تنبیه، تسهیل یا انتقام‌جویی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مبرا باشید.
- درباره اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود و گزینه‌های جایگزین که به روشی متناسب با شرایط و توانایی درکشان ارائه می‌شود، بدون در نظر گرفتن هزینه پوشش، به درستی بحث کنید.
- به سوابق پزشکی خود دسترسی داشته باشید و یک نسخه از آن را دریافت کنید، و نسبت به درخواست اصلاح یا تصحیح آن، همانطور که در قانون مقررات فدرال (CFR 45) بخش‌های 164.524 و 164.526 مشخص شده است اقدام کنید.
- با آزادی کامل از این حقوق بهره‌مند شوید، بدون اینکه این موضوع تأثیر منفی بر نحوه برخورد Anthem، ارائه‌دهندگان یا ایالت با شما داشته باشد.
- به خدمات تنظیم خانواده، زایشگاه‌های مستقل، مراکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال، کلینیک‌های بهداشت و درمان بومی، خدمات مامایی، مراکز بهداشت و درمان روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی در خارج از شبکه Anthem مطابق قانون فدرال دسترسی داشته باشید.
- برای دریافت مطالب طرح مکتوب رایگان به زبان ترجیحی یا فرمت جایگزین (مانند صدا، خط بریل یا چاپ درشت)

## مسئولیت‌های شما

اعضای Anthem این مسئولیت‌ها را دارند:

- فوراً با PCP خود تماس بگیرید تا برای خود یا فرزندان ارزیابی سلامت اولیه (در عرض 120 روز پس از ثبت‌نام) برنامه‌ریزی کنید.
- اطلاعات لازم را در اختیار ما، پزشکان خود و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی قرار دهید تا اطمینان حاصل شود که بهترین خدمات مراقبتی را دریافت می‌کنید و به‌طور کامل به تمام مزایایی که مستحق آنها هستید دسترسی دارید.
- مشکلات سلامتی خود را تا جایی که می‌توانید درک کنید و با پزشکان یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی کار کنید تا یک برنامه درمانی را تهیه کنید که همه شما با آن موافق هستید.
- برنامه مراقبتی را که با پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی توافق کرده‌اید، دنبال کنید.
- توصیه پزشکتان درباره مراقبت خوب از خودتان را رعایت کنید.
- از منابع مراقبتی درست استفاده کنید.
- وقتی به پزشکتان مراجعه می‌کنید، کارت عضویت Anthem خود را همراه خود ببرید.
- با پزشکتان و سایر مراقبان با احترام برخورد کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- از طرح بهداشت و درمان آگاهی یابید.
- با قوانین این طرح بهداشت و درمان آشنا شوید و آنها را رعایت کنید.
- بدانید که این طرح بهداشت و درمان و تمامی انواع خدماتی که دریافت می‌کنید، تحت حاکمیت قانون است.
- بدانید که ما نمی‌توانیم علیه شما به دلیل سن، جنسیت، نژاد، ملیت، فرهنگ، نیازهای زبانی، گرایش جنسی یا سلامتی تبعیض قائل شویم.

## اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض قائل شدن بر خلاف قانون است. Anthem از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. Anthem به دلیل جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی بین افراد به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، آنها را از خدمات محروم نمی‌کند یا با آنها متفاوت رفتار نمی‌کند.

Anthem امکانات و خدمات زیر را فراهم می‌کند:

- کمک و خدمات رایگان ویژه افراد دچار معلولیت برای کمک به آنها جهت برقراری ارتباط بهتر، مانند:
    - مترجمان مجرب زبان اشاره
    - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (نسخه چاپی با خط درشت، نسخه صوتی، قالب‌های قابل دسترس به‌صورت الکترونیکی، و قالب‌های دیگر)
  - ارائه خدمات زبانی بدون هیچ هزینه‌ای به افرادی که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست، مانند:
    - مترجمان شفاهی مجرب
    - اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر
- اگر به این خدمات نیاز دارید، از طریق شماره **1-888-285-7801** روزهای دوشنبه تا جمعه، ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام با Anthem تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با 711 TTY برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.

## نحوه تنظیم شکایت

اگر معتقدید که Anthem بر اساس جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی، از ارائه این خدمات امتناع ورزیده یا به نحو دیگری به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل شده است، می‌توانید دادخواست خود را نزد مأمور ارشد انطباق طرح سلامت Anthem تنظیم کنید. می‌توانید دادخواست را به‌صورت حضوری، کتبی، یا الکترونیکی ارائه دهید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- از طریق تلفن: با «مرکز مراقبت از مشتری» به‌صورت شبانه‌روزی از جمله روزهای تعطیل، با شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، با 711 برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.

به‌صورت مکتوب: یک فرم شکایت پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به آدرس زیر ارسال کنید:

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

- به‌صورت حضوری: به مطب پزشک خود یا Anthem مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید یک دادخواست تنظیم کنید.
- به‌صورت الکترونیکی: به وبسایت Anthem به آدرس [mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms](https://mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms) مراجعه کنید.

### دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California

همچنین، می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به‌صورت تلفنی، مکتوب، یا الکترونیکی نزد دفتر حقوق مدنی در اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California تنظیم کنید:

- از طریق تلفن: با شماره **1-916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره **711** (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- به‌صورت مکتوب: فرم شکایتی تکمیل کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

فرم‌های شکایت در آدرس [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) در دسترس هستند.

- به‌صورت الکترونیکی: یک ایمیل به [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال کنید.

### دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی United States آمریکا

اگر معتقدید که به خاطر نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، همچنین می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی به‌صورت مکتوب، تلفنی یا الکترونیکی نزد «دفتر حقوق مدنی اداره بهداشت و خدمات انسانی United States» تنظیم کنید:

- از طریق تلفن: با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره **TTY 1-800-537-7697** یا 711 برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-888-285-7801 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- به صورت مکتوب: فرم شکایتی تکمیل کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در آدرس <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> در دسترس هستند.

- به صورت الکترونیکی: به پرتال شکایت دفتر حقوق مدنی» به آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

## راه‌های مشارکت به عنوان عضو

Anthem از نظرات شما استقبال می‌کند. هر سه ماه، Anthem برای صحبت در مورد اینکه چه چیزی خوب کار می‌کند و چگونه Anthem می‌تواند بهبود یابد، جلساتی برگزار می‌کند. از اعضا برای شرکت در این جلسات دعوت می‌شود. به جلسه بیاوید!

### کمیته عمومی سیاست‌گذاری

Anthem همچنین گروهی به نام کمیته عمومی سیاست‌گذاری دارد. این گروه چهار بار در سال تشکیل جلسه می‌دهد و شامل مشارکت یک پزشک عضو شبکه و اعضای Anthem Medi-Cal می‌شود. اعضا درباره نحوه ارتقای خدمات مراقبت بهداشتی در جامعه گفتگو می‌کنند.

این گروه:

- با رهبران جامعه پزشکی همکاری می‌کند
- با مدیران اجرایی ارشد Anthem همکاری می‌کند
- توصیه می‌کند که Anthem چگونه خدمات و ارائه، و همچنین برنامه‌های کم‌کمرسانی گسترده خود را ارتقا دهد
- آثار مکتوب اعضا را بررسی می‌کند تا از تناسب فرهنگی اطمینان یابد

### کمیته‌های مشورتی اجتماع منطقه‌ای L.A. Care

به عنوان یک عضو Anthem، می‌توانید به کمیته‌های مشورتی اجتماع منطقه‌ای L.A. Care بپیوندید. L.A. Care دارای یازده «کمیته مشورتی اجتماع منطقه‌ای» (RCAC) در کانتی Los Angeles است (RCAC) همانند «rack» تلفظ می‌شود. این گروه متشکل از اعضای L.A. Care، ارائه‌دهندگان و حامیان مراقبت‌های بهداشتی است. هدف آنها رساندن صدای جوامع خود به شورای حکام L.A. Care است که برنامه‌های مراقبت‌های بهداشتی را برای خدمت به اعضای ما ترتیب می‌دهد. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه ملحق شوید. این گروه در مورد چگونگی بهبود خط مشی‌های L.A. Care صحبت می‌کند و مسئول موارد زیر است:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





- کمک به L.A. Care برای درک مسائل مربوط به مراقبت بهداشتی که بر افراد ساکن در منطقه شما تأثیر می‌گذارد.
- خدمت به‌عنوان ناظر L.A. Care در 11 منطقه RCAC در سراسر کانتی Los Angeles.
- ارائه اطلاعات بهداشتی به افراد حاضر در جامعه شما.

اگر مایلید عضوی از این گروه باشید، از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 با «مرکز مراقبت از مشتری» تماس بگیرید.

## جلسات هیئت مدیره L.A. Care

این «هیئت مدیره» درباره خط‌مشی‌های مربوط به L.A. Care تصمیم‌گیری می‌کند. هر کسی می‌تواند در جلسات شرکت کند. جلسه هیئت مدیره در اولین پنجشنبه هر ماه ساعت 2 ب.ظ برگزار می‌شود. شما می‌توانید اطلاعات بیشتر در مورد جلسات هیئت مدیره و به‌روزرسانی‌های برنامه زمانی را در آدرس [lacare.org](http://lacare.org) دریافت کنید.

## اطلاعیه اصول حریم خصوصی

بیانیه‌ای که سیاست‌ها و رویه‌های Anthem برای حفظ محرمانگی اسناد پزشکی را توضیح می‌دهد، موجود است و در صورت درخواست شما در اختیارتان قرار داده می‌شود.

اگر در سن مناسب هستید و توانایی ارائه رضایت برای خدمات حساس را دارید، نیازی به دریافت مجوز از هیچ عضو دیگری برای دسترسی به این خدمات یا طرح ادعای آنها ندارید. می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد خدمات حساس در بخش «مراقبت‌های حساس» این کتابچه بخوانید.

می‌توانید از بخواهید که ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این «درخواست مکاتبات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر درخواست مکاتبات محرمانه دارید، Anthem اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن ندهید، Anthem مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

Anthem به درخواست‌های شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید، احترام می‌گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته‌اید ارائه می‌شود. آنها را به مکانی که شما انتخاب می‌کنید ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید ادامه دارد.

## مکاتبات محرمانه اطلاعات پزشکی

هر عضو، از جمله یک بزرگسال یا یک خردسال که می‌تواند بدون رضایت والدین یا قیم قانونی، طبق قانون ایالتی یا فدرال، با خدمات مراقبت‌های بهداشتی موافقت کند، می‌تواند به‌صورت کتبی یا الکترونیکی درخواست مکاتبات محرمانه کند. درخواست مکاتبات محرمانه را می‌توان به‌صورت کتبی به Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007 ارسال کرد درخواست الکترونیکی را می‌توان با دنبال

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



کردن مراحل در وبسایت [www.anthem.com/ca](http://www.anthem.com/ca) انجام داد. اعضا همچنین می‌توانند از طریق شماره تلفنی که پشت کارت شناسایی‌شان درج شده است، با ما تماس بگیرند.

درخواست مکاتبه محرمانه، در خصوص کلیه مکاتباتی که اطلاعات پزشکی را افشا می‌کند، یا نام و آدرس ارائه‌دهنده مرتبط با خدمات پزشکی که توسط فرد متقاضی محرمانگی دریافت می‌شود، اعمال می‌گردد.

درخواست ارتباط محرمانه تا زمانی معتبر خواهد بود که یا ابطال درخواست از عضوی که در ابتدا درخواست ارتباط محرمانه را داشته است دریافت شود، یا یک درخواست ارتباط محرمانه جدید دریافت شود. Anthem درخواست ارتباط محرمانه را ظرف هفت (7) روز تقویمی پس از دریافت درخواست الکترونیکی یا درخواست از طریق تلفن، یا ظرف چهارده (14) روز تقویمی از تاریخی که درخواست کتبی از طریق پست پیشتاز دریافت می‌کنیم، اجرا می‌کند. همچنین دریافت درخواست را تأیید خواهیم کرد و در صورتی که عضو با ما تماس بگیرد، وضعیت درخواستش را به او ارائه خواهیم داد.

بیانیه Anthem در مورد خطمشی‌ها و رویه‌های آن برای حفاظت از اطلاعات پزشکی خود (به نام «اعلامیه اصول حریم خصوصی») را می‌توانید در [dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf](http://dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf) ببینید.

## نکاتی درباره قوانین

قوانین بسیاری به این «کتابچه راهنمای اعضا» مربوط می‌شود. این قوانین ممکن است بر حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر بگذارد حتی اگر در این دفترچه راهنما درج یا ذکر نشده باشند. قوانین اصلی مربوط به این کتابچه راهنما، قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal هستند. ممکن است قوانین فدرال و ایالتی دیگری نیز اعمال شود.

## نکاتی درباره Medi-Cal به عنوان آخرین گزینه پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران خسارت

برنامه Medi-Cal از قوانین ایالتی و فدرال و مقررات مربوط به تعهد حقوقی اشخاص ثالث ویژه خدمات بهداشتی درمانی به اعضا پیروی می‌کند. Anthem همه اقدامات معقول را انجام می‌دهد تا تضمین شود که برنامه Medi-Cal آخرین گزینه پرداخت‌کننده است.

اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش درمانی دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. به عنوان معیار واجد شرایط بودن Medi-Cal، باید برای هر OHC موجودی که هزینه‌ای به شما تحمیل نمی‌کند درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش دهند. اگر به سرعت OHC را گزارش ندهید، ممکن است مجبور شوید برای هر گونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده است، DHCS را بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین به OHC <http://dhcs.ca.gov/OHC> ارسال کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Anthem گزارش دهید. یا با شماره **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** یا **711**) در داخل California یا **1-916-636-1980** (خارج از California) تماس بگیرید.

اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (DHCS) California از این حق برخوردار است و مسئولیت دارد که هزینه آن دسته از خدمات تحت پوشش Medi-Cal را وصول کند که Medi-Cal پرداخت‌کننده اول آن نیست. به‌عنوان مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا یک حادثه در محل کار آسیب دیدید، ممکن است بیمه غرامت خودرو یا کارگران شما برای ارائه پوشش اولیه یا بازپرداخت Medi-Cal مورد نیاز باشد.

در صورتی که آسیب ببینید، و فرد دیگری مسئول آسیب به شما باشد، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف مدت 30 روز از تشکیل پرونده قانونی یا مطالبه، DHCS را مطلع سازید. گزارش خود را به‌صورت آنلاین از طریق آدرس‌های زیر ارسال کنید:

- برنامه آسیب‌های شخصی در <https://dhcs.ca.gov/PI>
- برنامه جبران خسارت کارگران در <https://dhcs.ca.gov/WC>

برای کسب اطلاعات بیشتر به <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه کنید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

## اطلاعیه جبران هزینه‌ها از ماترک

برنامه Medi-Cal موظف است از دارایی‌های مشروط اعضای متوفی خاص برای مزایای Medi-Cal که در سن 55<sup>th</sup> سالگی یا بعد از دریافت کرده‌اند، بازپرداخت کند. بازپرداخت شامل حق پرداخت هزینه به ازای خدمات (FFS) و حق بیمه مراقبت مدیریت‌شده یا پرداخت هزینه برای خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانه و جامعه‌محور، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه‌ای است زمانی که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات خانه و جامعه‌محور بوده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش اموال ماترک عضو باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وب‌سایت بازیابی املاک DHCS به آدرس <https://dhcs.ca.gov/er> مراجعه کنید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

## اعلامیه اقدامات

هر زمانی که Anthem درخواست خدمات مراقبت بهداشتی (NOA) را رد کند، به تاخیر بیاندازد، خاتمه دهد یا تغییر دهد، Anthem نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند. اگر با تصمیم Anthem مخالف هستید، همیشه می‌توانید با Anthem درخواست تجدیدنظر کنید. برای مشاهده اطلاعات مهم درباره تنظیم درخواست شماره نظر، به بخش «درخواست شماره نظر» مراجعه کنید. وقتی Anthem یک NOA ارسال می‌کند، در صورتی که با تصمیمی که ما گرفته‌ایم مخالفت کنید، یک نمای کلی از حقوق شما در اختیار شما قرار می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) **1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



### مطالب مندرج در اطلاعیه‌ها

اگر Anthem بر اساس ضرورت پزشکی عدم پذیرش، تأخیر، فسخ یا تغییرات جزئی انجام دهد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانیه‌ای از اقدامی که Anthem قصد انجام آن را دارد
- توضیحی واضح و مختصر از دلایل تصمیم Anthem
- چگونگی تصمیم‌گیری Anthem، از جمله قوانین استفاده شده توسط Anthem
- دلایل پزشکی این تصمیم. Anthem باید به‌وضوح بیان کند که چگونه شرایط عضو با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد.

### ترجمه‌ها

Anthem برای ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان‌های ترجیحی رایج، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر، الزامی است.

اعلامیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Anthem برای عدم پذیرش، تأخیر، تغییر، کاهش، تعلیق یا توقف درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی باشد.

اگر زبان مورد ترجیح شما در دسترس نیست، Anthem باید به زبان مورد ترجیح شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعاتی را که دریافت می‌کنید درک کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



## 8. اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

### شماره تلفن‌های مهم

- مرکز مراقبت از مشتری Anthem (TTY 711) 1-888-285-7801
- Medi-Cal Rx از طریق شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711
- 24/7 NurseLine (خط پشتیبانی پرستاری شبانه روزی): (TTY 711) 1-800-224-0336
- مدیریت خدمات مراقبتی Anthem: 1-888-334-0870
- اداره خدمات درمانی مدیریت شده (TTY 877-688-9891) 1-800-400-0815
- دندانپزشکی Medi-Cal: (TTY 800-735-2922) 1-800-322-6384
- Vision Service Plan: (TTY 800-428-4833) 1-844-239-7644
- دفتر تنظیم خانواده اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی: 1-800-942-1054
- واحد رسیدگی و پاسخگویی عمومی بخش خدمات اجتماعی: 1-800-952-5253 (TTY 800-952-8349)
- وزارت خدمات مراقبت‌های بهداشتی Medi-Cal مراقبت مدیریت شده Ombudsman: 1-888-452-8609
- Health Care Options: 1-800-430-4263
- خدمات سلامت بومیان: 1-916-930-3927
- ModivCare (حمل و نقل): (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755
- شماره راهنمای انطباق Anthem: 1-800-400-4889
- L.A. Care/Blue Shield of California مراکز منابع اجتماعی – 1-877-287-6290
  - L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – East L.A. 1-213-438-5570
  - L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – El Monte 1-213-428-1495
  - L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – Inglewood 1-310-330-3130

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-213-294-2840** Lincoln Heights
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-562-256-9810** Long Beach
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-310-661-3000** Lynwood
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **Metro L.A. 1-213-428-1457**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-562-651-6060** Norwalk
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-213-438-5497** Pacoima
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-213-438-5580** Palmdale
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-909-620-1661** Pomona
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise طرح سلامت مرکز منابع اجتماعی – **1-213-428-1490** Wilmington
- خدمات معلولین

■ خدمات امدادی California (CRS) – (TTY 711)

○ **1-888-877-5379**

○ **1-800-735-2922**

■ اطلاعات قانون حمایت از معلولین آمریکایی (ADA) **1-800-514-0301**

(TTY **1-800-514-0383**)

■ خدمات کودکان

○ خدمات کودکان California (CCS) **1-800-288-4584**

○ برنامه بهداشت و جلوگیری از ناتوانی کودکان (CHDP) **1-800-993-2437**

(**1-800-993-CHDP**)

■ خدمات ایالتی California

○ اداره خدمات بهداشتی ایالتی California (DHCS) **1-916-636-1980**

○ اداره مراقبت‌های مدیریت‌شده Ombudsman Medi-Cal **1-888-452-8609**

○ برنامه دندانپزشکی Medi-Cal (Denti-Cal) **1-800-322-6384**

(TTY/TDD **1-800-735-2922**)

○ اداره خدمات اجتماعی California (CDSS) **1-800-952-5253**

○ سازمان خدمات مراقبت بهداشتی درمانی مدیریت‌شده (DMHC) **1-888-466-2219**

(**1-888-877-688-9891**) (TTY/TDD **HMO-2219**)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- 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**
- دفتر حقوق مدنی U.S. **1-866-627-7748**
  - درآمد اجتماعی تکمیلی سازمان تأمین اجتماعی (SSI) **1-800-772-1213**
  - کانتی Los Angeles - اداره خدمات اجتماعی عمومی (DPSS): مرکز خدمات مشتریان **1-866-613-3777 (TTY/TDD 1-800-660-4026)**
  - اداره خدمات بهداشتی کانتی Los Angeles **1-213-240-8101**
  - اداره سلامت روان کانتی Los Angeles **1-800-854-7771**
  - برنامه زنان، نوزادان و کودکان (WIC) **1-888-942-9675**

## واژه‌هایی که باید بشناسید

**مرحله فعال زایمان:** دوره‌ای که مادر در سومین مرحله زایمان قرار دارد و امکان انتقال ایمن به بیمارستانی دیگر قبل از زایمان وجود ندارد و یا جابه‌جایی او ممکن است به سلامتی و ایمنی مادر یا کودک متولد نشده آسیب برساند.

**حاد:** یک وضعیت پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

**بومیان آمریکایی:** طبق بخش 438.14 از CFR 42 قانون فدرال فردی واجد شرایط به‌عنوان فردی «بومی» است، که دارای یکی از معیارهای زیر باشد:

- عضو یک قبیله بومی به رسمیت شناخته شده از سوی فدرال است،
- در مرکز شهر زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از معیارهای زیر است:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **(TTY 711) 1-888-285-7801** تماس بگیرید.  
 Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- واجد شرایط عضویت در یک قبیله، گروه یا هر مجمع رسمی سازمان‌دهی شده بومیان آمریکا است، شامل گروه‌هایی که از سال 1940 خاتمه یافته‌اند، گروه‌هایی که در حال حاضر به رسمیت شناخته شده‌اند یا گروه‌هایی که ممکن است در آینده توسط ایالتی که در آن قرار دارند به رسمیت شناخته شوند. این طبقه‌بندی همچنین شامل افرادی می‌شود که از نوادگان درجه یک یا دو این قبیله‌ها هستند.
- اسکیمو یا آلتوت یا دیگر بومی آلاسکا است، یا
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری بومی است یا
- طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می‌شود، مشخص می‌شود که یک فرد بومی است یا
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری بومی است یا
- به‌طور رسمی توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به‌عنوان یک فرد واجد شرایط برای خدمات مراقبت‌های بهداشتی بومی، که شامل افرادی مانند بومیان California، اسکیموها، آلتوت‌ها یا سایر بومیان آلاسکا می‌شود، به رسمیت شناخته شده است.

**درخواست تجدیدنظر:** درخواست اعضا Anthem جهت بازبینی و تغییر تصمیم اتخاذ شده در مورد پوشش خدمات درخواستی.

**مزایا:** خدمات مراقبت‌های بهداشتی و داروهای پوشش داده شده تحت این طرح سلامت.

**خدمات کودکان (CCS) California:** یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان زیر 21 سال با وضعیت‌های سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می‌کند.

**رابط درمان:** پرستاران یا مددکاران اجتماعی ثبت شده که می‌توانند به شما در درک مشکلات مهم سلامت یاری رسانده و درخواست خدمات مراقبتی از ارائه‌دهندگان شما بدهند.

**پرستار مامایی دارای مجوز (CNM):** فردی که دارای مجوز پرستاری ثبت شده است و به‌عنوان مامای پرستار توسط هیئت ثبت شده پرستاری California گواهینامه دریافت کرده است. یک مامای پرستار، مجاز به حضور و مراقبت در هنگام زایمان طبیعی است.

**کاپروپرکتر:** ارائه‌دهنده خدماتی که ستون فقرات را با ماساژ دستی درمان می‌کند.

**عارضه مزمن:** بیماری یا مشکل پزشکی دیگری که به‌طور کامل قابل درمان نیست و یا با گذشت زمان شدت می‌یابد یا اینکه برای جلوگیری از شدت یافتن آن باید معالجه شود.

**کلینیک:** مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) انتخاب کنند. این مرکز می‌تواند یک مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)، کلینیک بهداشتی و درمانی اجتماعی، کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC)، ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHCP)، یا دیگر مراکز مراقبت‌های اولیه باشد.

**خدمات جامعه‌محور بزرگسالان (CBAS):** خدمات سرپایی قابل ارائه در مرکز برای خدمات مراقبت پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، خدمات درمانی، مراقبت شخصی، آموزش و پشتیبانی خانواده و فرد مراقب، خدمات تغذیه، ایاب و ذهاب، و سایر خدمات را برای اعضای که واجد شرایط هستند ارائه می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.





**شکایت:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد خدماتی که در محدوده پوشش Anthem، Medi-Cal، یک طرح سلامت روان کانتی، یا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی Medi-Cal است. شکایت همان دادخواست است.

**تداوم مراقبت:** توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه فعلی خود تا 12 ماه در صورت توافق متقابل بین ارائه‌دهنده و Anthem.

**فهرست داروهای قراردادی (CDL):** فهرست داروهای تأیید شده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده شما ممکن است داروهای تحت پوشش مورد نیاز شما را از آن سفارش دهد.

**هماهنگی مزایا (COB):** فرایند تعیین پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal، بیمه تجاری یا سایر) که مسئول پوشش مراقبت‌های درمانی اولیه و پرداخت هزینه‌های اعضای است که دارای بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی هستند.

**پرداخت مشترک:** پرداختی که معمولاً در زمان ارائه خدمات، علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهید.

**پوشش (خدمات تحت پوشش):** خدمات Medi-Cal که Anthem مسئول پرداخت آن است. خدماتی که توسط برنامه Medi-Cal ارائه و تحت پوشش قرار می‌گیرند، تحت قوانین، مقررات، محدودیت‌ها و استثنائات مشخص شده در قرارداد Medi-Cal قرار دارند.

**DHCS:** اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California. دفتر ایالتی ناظر بر برنامه Medi-Cal است.

**لغو عضویت:** لغو استفاده از این طرح سلامت، به دلیل واجد شرایط نبودن یا تغییر طرح سلامت. شما باید فرمی را مبنی بر عدم تمایل به عضویت در این طرح بهداشت و درمان امضا کنید یا با HCO تماس بگیرید و از طریق تلفن عضویت خود را لغو کنید.

**DMHC:** اداره مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت‌شده California. دفتر ایالتی ناظر بر طرح‌های مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده است.

**تجهیزات پزشکی بادوام (DME):** تجهیزات ضروری پزشکی که توسط پزشک یا ارائه‌دهنده دیگری سفارش داده می‌شود. Anthem تصمیم می‌گیرد DME را اجاره یا خریداری کند. هزینه اجاره نباید بیشتر از هزینه خرید باشد.

**غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT):** خدمات EPSDT برای اعضای Medi-Cal زیر بیست و یک سال نوعی مزایا است که به حفظ سلامتی آنها کمک می‌کند. اعضا باید معاینات متناسب با سن و غربالگری‌های لازم را برای تشخیص زودهنگام مسائل بهداشتی و دریافت درمان به‌موقع انجام دهند و هر گونه درمان لازم برای مدیریت یا بهبود عارضه‌هایی که ممکن است در طی این معاینات شناسایی شود.

**وضعیت پزشکی اورژانسی:** یک عارضه پزشکی یا روانی که علائم شدیدی نظیر مرحله فعال زایمان (ر.ک. به تعریف فوق) یا درد شدید دارد و یک فرد آگاه از مسائل بهداشتی و پزشکی منطقاً معتقد باشد که عدم مراقبت فوری پزشکی ممکن است سبب شود:

- سلامت شما یا سلامت نوزاد متولد نشده شما را در معرض خطر جدی قرار دهد
- باعث اختلال در عملکرد بدن شود
- بخشی از بدن یا اندام بدن به‌درستی کار نکند

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**مراقبت‌های اورژانسی:** معاینه‌ای است که پزشک یا افراد زیر نظر پزشک مطابق قانون برای تشخیص وجود عارضه پزشکی اورژانسی انجام می‌دهد. خدمات پزشکی ضروری‌ای که برای ایجاد ثبات بالینی بر اساس ظرفیت مرکز درمانی در شما لازم است.

**ایاب و ذهاب پزشکی اورژانسی:** ایاب و ذهاب در یک آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانسی به مرکز اورژانس برای دریافت خدمات پزشکی اورژانسی.

**ثبت‌نام‌کننده:** شخصی که عضو یک برنامه بهداشت و درمان است و در این برنامه خدمات دریافت می‌کند.

**بیمار شناخته‌شده:** فرد بیماری که با یک ارائه‌دهنده رابطه دارد و در مدت زمان مشخصی که توسط طرح سلامت تعیین شده است به آن ارائه‌دهنده مراجعه کرده است.

**خدمات مستثنی‌شده:** خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal ایالت California نیستند.

**درمان تجربی:** داروها، تجهیزات، عمل‌ها یا خدماتی که در حال حاضر در مرحله آزمایشی هستند که شامل مطالعات آزمایشگاهی یا حیوانی، قبل از آزمایش انسانی است. خدمات تجربی تحت بررسی بالینی قرار نمی‌گیرند.

**خدمات تنظیم خانواده:** خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری.

**مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC):** یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی زیادی در آن وجود ندارد. امکان دریافت مراقبت‌های اولیه و پیشگیری در FQHC وجود دارد.

**پرداخت هزینه به ازای خدمات Medi-Cal (FFS):** گاهی اوقات طرح Medi-Cal شما خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آنها را از طریق Medi-Cal FFS، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید.

**خدمات پیگیری:** مراقبت‌های منظم پزشک برای بررسی پیشرفت بیمار پس از بستری یا طی دوره درمانی.

**کلاهبرداری:** عمل عمدی برای فریب دادن یا تحریف توسط شخصی که می‌داند فریب ممکن است سبب مزایای غیرمجاز برای خودش یا شخص دیگری شود.

**مراکز مستقل زایمان (FBC):** مرکز بهداشتی که در آن زایمان دور از محل زندگی زن باردار انجام می‌شود و مجوز دارد یا تأیید دولت برای انجام زایمان یا مراقبت‌های قبل و پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی موجود در برنامه را دارد. این مراکز بیمارستان محسوب نمی‌شوند.

**دادخواست:** ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد Anthem، ارائه‌دهنده، کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه‌شده. شکایتی که با Anthem در مورد یک ارائه‌دهنده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از شکایت است.

**خدمات و دستگاه‌های توانبخشی:** خدمات مراقبت‌های بهداشتی که به شما در حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و فعالیت‌های زندگی روزمره کمک می‌کنند.

**Health Care Options (HCO):** برنامه‌ای که می‌تواند شما را وارد برنامه بهداشت و درمان، یا از آن خارج کند.

**ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی:** پزشکان و متخصصانی مانند جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند یا پزشکانی که بیماری اعضای خاصی از بدن را درمان می‌کنند و کسانی که با Anthem کار می‌کنند یا در شبکه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



Anthem قرار دارند. ارائه‌دهندگان شبکه Anthem باید مجوز فعالیت در California را داشته باشند و خدمات تحت پوشش Anthem را ارائه دهند.

برای مراجعه به پزشک متخصص، معمولاً باید از طرف PCP خود نامه ارجاع داشته باشید. PCP شما باید قبل از اینکه بتوانید از یک متخصص، مراقبت دریافت کنید، پیش تأییدیه از Anthem دریافت کند.

برای برخی از خدمات، مانند تنظیم خانواده، مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های OB/GYN یا خدمات حساس، ارجاع از PCP لازم نیست.

**بیمه درمانی:** پوشش بیمه‌ای که با بازپرداخت هزینه‌های بیماری یا جراحی به بیمه‌شده یا با پرداخت مستقیم به ارائه‌دهنده خدمات درمانی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را می‌پردازد.

**مراقبت‌های بهداشتی در منزل:** مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات در خانه.

**ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در منزل** ارائه‌دهندگانی که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در خانه به شما ارائه می‌دهند.

**آسایشگاه:** مراقبت‌هایی برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی در عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. اعضا برای دریافت خدمات آسایشگاهی، باید امید به زندگی 6 ماه یا کمتر داشته باشند.

**بیمارستان:** مکانی که در آن از طرف پزشکان و پرستاران، مراقبت‌های بستری و سرپایی را دریافت می‌کنید.

**مراقبت سرپایی در بیمارستان:** مراقبت‌های پزشکی یا جراحی در بیمارستان و بدون بستری به‌عنوان بیمار بستری.

**بستری شدن:** بستری شدن در بیمارستان برای درمان به‌عنوان بیمار بستری.

**ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHCP):** یک برنامه مراقبت بهداشتی که توسط خدمات بهداشتی سلامتی بومیان (IHS)، یک قبیله بومی، برنامه بهداشت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان بومی شهری (UIO) اجرا می‌شود، همانطور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی بومی (بخش 1603 از عنوان 25 قانون ایالت متحده تعریف شده است).

**مراقبت‌های بستری:** وقتی مجبورید برای دریافت مراقبت‌های پزشکی لازم شب را در بیمارستان یا مکان دیگری بمانید.

**مرکز مراقبت میانجی یا مراقبت در منزل:** مراقبت در یک مرکز مراقبت بلند مدت یا خانه ارائه می‌شود که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع مرکز مراقبت میانجی یا مراقبت در منزل عبارتند از: مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-توانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

**درمان تحقیقاتی:** دارو، محصول بیولوژیکی و دستگاه درمانی که مرحله اول یکی از تحقیقات بالینی مورد تأیید FDA را با موفقیت تکمیل کرده است، اما برای مصرف عمومی مورد تأیید FDA قرار نگرفته است و در یک تحقیق بالینی مورد تأیید FDA در مرحله بررسی مانده است.

**مراقبت بلند مدت:** مراقبت در یک مرکز برای بیش از ماه پذیرش به علاوه یک ماه.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**طرح مراقبت مدیریت شده:** نوعی برنامه Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، درمانگاه‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای اعضای Medi-Cal استفاده می‌کند که در آن برنامه ثبت‌نام کرده‌اند. Anthem یک برنامه مراقبت مدیریت شده است.

**Medi-Cal Rx:** یک سرویس مزایای داروخانه FFS Medi-Cal معروف به «Medi-Cal Rx» که مزایا و خدمات داروخانه، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

**خدمات پزشکی خانگی:** نوعی مدل مراقبت است که کیفیت درمانی بهتری را ارائه می‌دهد، خود مدیریتی اعضا برای مراقبت از خود را ارتقا می‌بخشد، و هزینه‌های اجتناب‌پذیر را در گذر زمان کاهش می‌دهد.

**ضروری پزشکی (یا ضرورت پزشکی):** خدمات پزشکی ضروری خدمات مهمی هستند که هم موجه هستند و هم از جان محافظت می‌کنند. مراقبت لازم است تا بیماران به‌طور جدی بیمار یا ناتوان نشوند. این نوع مراقبت با درمان بیماری، ناخوشی یا آسیب دیدگی، باعث کاهش درد شدید می‌شود. برای اعضای زیر 21 سال، Medi-Cal خدمات ضروری پزشکی شامل مراقبت‌هایی است که برای رفع یا کمک به یک بیماری یا عارضه جسمی یا روانی، از جمله اختلالات مصرف مواد، همانطور که در بخش 1396d(r) باب 42 قانون ایالات متحده آمده است، ضروری است.

**ایاب و ذهاب پزشکی:** حمل و نقل زمانی که نمی‌توانید با ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی به یک قرار ملاقات پزشکی تحت پوشش یا گرفتن نسخه‌ها بروید و ارائه‌دهنده شما آن را برای شما تجویز می‌کند. وقتی برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی خود به وسیله نقلیه نیاز دارید، Anthem کمترین هزینه حمل و نقل را برای نیازهای پزشکی‌تان می‌پردازد.

**Medicare:** برنامه بیمه بهداشت و درمان فدرال ویژه افراد 65 ساله و بالاتر، برخی افراد معلول جوانتر، و افراد مبتلا به بیماری‌های کلیوی و خیم (نارسایی دائمی کلیوی نیازمند دیالیز یا پیوند کلیه که گاهی اوقات ESRD نامیده می‌شود). عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Anthem ثبت‌نام کند و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

**ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان:** افراد دارای مجوز که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌کنند.

**خدمات مامایی:** مراقبت‌های قبل از زایمان، در طول زایمان و بعد از زایمان، از جمله مراقبت‌های تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت‌های فوری از نوزاد، که توسط پرستاران مامایی دارای مجوز (CNM) و ماما‌های دارای پروانه (LM) ارائه می‌شود.

**شبکه:** گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که برای ارائه خدمات با Anthem قرارداد دارند.

**ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده عضو شبکه):** به بخش «ارائه‌دهنده عضو شبکه» مراجعه کنید.

**خدمات خارج از پوشش:** خدماتی که Anthem پوشش نمی‌دهد.

**ایاب و ذهاب غیرپزشکی:** نوعی ایاب و ذهاب ویژه هنگام سفر به مقصد ملاقات پزشکی برای خدمت تحت پوشش Medi-Cal که مورد تأیید ارائه‌دهنده است و هنگام دریافت نسخه‌ها و تجهیزات پزشکی، یا از آن مقصد به خانه.

**ارائه‌دهنده غیر عضو در شبکه:** ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Anthem نیست.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (711 TTY) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**پوشش درمانی دیگر (OHC):** پوشش درمانی دیگر (OHC) به پرداخت‌کننده خدمات و بیمه سلامت خصوصی غیر از Medi-Cal اشاره دارد. خدمات ممکن است شامل برنامه‌های تکمیلی پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروسازی یا Medicare (قسمت C و D) باشد.

**دستگاه ارتوپدی:** وسیله‌ای که به‌عنوان تکیه‌گاه یا بریس که از بیرون به بدن متصل است، برای حمایت یا اصلاح بخشی از بدن به شدت آسیب دیده یا بیمار که از نظر پزشکی برای بهبود پزشکی عضو ضروری است استفاده می‌شود.

**خدمات خارج از منطقه:** ارائه خدمات زمانی که عضو در مکانی خارج از منطقه خدمات باشد.

**ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه:** ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Anthem نیست.

**مراقبت سرپایی:** وقتی مجبور نیستید شب را در بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های پزشکی مورد نیازتان بمانید.

**خدمات مراقبتی سرپایی سلامت روان:** خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به وضعیت‌های سلامت روانی خفیف تا متوسط، از جمله:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش روانشناسی در صورت توصیه براساس شواهد و قرائن پزشکی بیمار برای ارزیابی بالینی وضعیت سلامت روان
- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه سرپایی، تجهیزات و مکمل‌ها

**خدمات مراقبتی تسکینی:** مراقبت‌هایی برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی در عضو مبتلا به بیماری جدی. در خدمات مراقبتی تسکینی الزامی وجود ندارد که امید به زندگی عضو باید 6 ماه یا کمتر باشد.

**بیمارستان عضو شبکه:** بیمارستان دارای پروانه که با Anthem قرارداد دارد تا زمانی که اعضا در حال دریافت مراقبت هستند، به آنها خدمت ارائه کند. خدمات تحت پوشش که برخی از بیمارستان‌های عضو شبکه ممکن است به اعضا ارائه دهند، بر اساس خط‌مشی‌های بررسی سودمندی و تضمین کیفیت Anthem یا قرارداد Anthem با بیمارستان محدود شده است.

**ارائه‌دهنده عضو شبکه (یا پزشک عضو شبکه):** پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصین مراقبت‌های بهداشتی دارای مجوز یا مراکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز نیمه حاد که با Anthem قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که یک عضو تحت مراقبت قرار می‌گیرد، به اعضا ارائه دهد.

**خدمات پزشکی:** خدماتی که شخصی ارائه می‌دهد که بر اساس قانون ایالتی مجاز به انجام فعالیت پزشکی یا امراض استخوانی است، نه خدمات پزشکان در هنگام بستری در بیمارستان که در صورتحساب بیمارستان منظور می‌شود.

**طرح:** به بخش «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

**خدمات پس از تثبیت:** خدمات تحت پوشش مربوط به یک شرایط پزشکی اورژانسی که پس از تثبیت عضو برای حفظ ثبات آن ارائه می‌شود. خدمات مراقبتی پس از پایداری تحت پوشش است و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های غیر عضو شبکه ممکن است نیاز به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**پیش تأییدیه (مجوز قبلی):** فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده‌تان باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا مطمئن شوید که Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع تأییدیه محسوب نمی‌شود. پیش تأییدیه همان مجوز قبلی است.

**پوشش داروهای نسخه‌ای:** پوشش داروهایی که ارائه‌دهنده تجویز می‌کند.

**داروهای نسخه‌دار:** دارویی که به لحاظ قانونی برای توزیع به دستور ارائه‌دهنده جوازدار نیاز دارد، برخلاف داروهای بدون نسخه («OTC») که به نسخه نیاز ندارند.

**مراقبت‌های اولیه:** به بخش «مراقبت معمول» مراجعه کنید.

**ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP):** ارائه‌دهنده دارای مجوزی که برای دریافت بیشتر مراقبت‌های بهداشتی و درمانی دارید. PCP شما کمک می‌کند تا خدمات مراقبتی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

PCP شما ممکن است یکی از افراد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- OB/GYN
- ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHCP)
- مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)
- کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- کلینیک

**مجوز قبلی (پیش تأییدیه):** فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده‌تان باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا اطمینان حاصل کنید که Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع تأییدیه محسوب نمی‌شود. مجوز قبلی مانند پیش تأییدیه است.

**اندام‌های مصنوعی:** یک وسیله مصنوعی متصل به بدن برای جایگزینی قسمت از دست‌رفته بدن.

**فهرست ارائه‌دهندگان خدمات:** فهرست ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem.

**عارضه پزشکی اورژانسی روان‌پزشکی:** یک اختلال روانی است که علائم آن چنان جدی یا شدید است که باعث ایجاد خطر فوری برای خود فرد یا سایرین می‌شود، یا به‌دلیل اختلال روانی، بلافاصله دیگر نمی‌توانید غذا، مسکن یا لباس خود را تهیه یا از آنها استفاده کنید.

**خدمات بهداشت و درمان عمومی:** خدمات بهداشت و درمان برای کل جمعیت. چند مورد از این خدمات عبارتند از: تحلیل وضعیت سلامتی، مراقبت‌های سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت و بهداشت محیط زیست، آمادگی برای بلایا و مقابله با آن، و بهداشت حرفه‌ای.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**ارائه‌دهنده واجد شرایط:** پزشک واجد شرایط در زمینه اقدام مناسب برای درمان بیماری‌تان.

**جراحی ترمیمی:** جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن برای بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر طبیعی تا حد امکان. ساختارهای غیرطبیعی بدن ناشی از نقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشد، تروما، عفونت، تومورها یا بیماری هستند.

**ارجاع:** وقتی PCP شما می‌گوید که می‌توانید به ارائه‌دهنده دیگری مراجعه کنید. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش، به ارجاع و پیش تأییدیه (مجوز قبلی) نیاز دارند.

**خدمات و دستگاه‌های درمانی توانبخشی و بازتوانی:** خدمات و ابزارهایی برای کمک به افراد دچار جراحت، معلولیت یا عارضه‌های مزمن در جهت به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی.

**مراقبت معمول:** خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های کودک سالم، یا مراقبت‌هایی نظیر مراقبت‌های پیگیری روتین. هدف مراقبت‌های روتین، پیشگیری از بروز مشکلات سلامتی است.

**خدمات کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC):** یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی زیادی در آن وجود ندارد. امکان دریافت مراقبت‌های اولیه و پیشگیری در RHC وجود دارد.

**خدمات حساس:** خدمات مرتبط با سلامت روان یا رفتار، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، امراض مقاربتی (STI)، ایدز، آزار جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

**بیماری جدی:** بیماری یا عارضه‌ای که باید درمان شود و می‌تواند منجر به مرگ شود.

**منطقه خدمات:** منطقه جغرافیایی تحت پوشش Anthem. این شامل کانتی Los Angeles می‌شود.

**مراقبت پرستاری حرفه‌ای:** خدمات تحت پوشش که پرستاران، تکنسین‌ها یا درمانگران دارای مجوز در دوران بستری در یک «مرکز پرستاری حرفه‌ای» یا در خانه عضو ارائه می‌دهند.

**مرکز پرستاری حرفه‌ای:** مکانی که 24 ساعت شبانه‌روز فقط متخصصان بهداشت آموزش‌دیده در آن خدمات پرستاری را ارائه می‌دهند.

**متخصص (یا پزشک متخصص):** پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت بهداشتی را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی شکستگی استخوان را درمان می‌کند، متخصص آلرژی آلرژی‌ها را درمان می‌کند، و متخصص قلب مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بیشتر مواقع برای مراجعه به متخصص، به ارجاع از طرف PCP خود نیاز دارید.

**خدمات تخصصی سلامت روان:** خدمات به اعضای ارائه می‌شود که نیازهای سلامت روانی دارند که از سطح خفیف تا متوسط آسیب فراتر می‌رود.

**مرکز مراقبت تحت حاد (بزرگسالان یا کودکان):** یک مرکز مراقبت طولانی‌مدت که مراقبت‌های جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی ارائه می‌دهد که به خدمات تخصصی مانند استنشاق درمانی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی و مدیریت پیچیده زخم نیاز دارد.

**بیماری لاعلاج:** نوعی عارضه پزشکی که درمان‌شدنی نیست و اگر بیماری سیر طبیعی خود را طی کند، ظرف یک سال یا کمتر ممکن است باعث مرگ شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید.  
 Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



**بازیابی مسئولیت مدنی:** هنگامی که مزایا به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است به عضو Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو را برای آن آسیب بازیابی می‌کند. **تریاز (یا غربالگری):** ارزیابی سلامتی شما توسط پزشک یا پرستاری که در زمینه غربالگری برای تعیین سطح فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

**مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری):** خدمات ارائه‌شده برای درمان بیماری، آسیب یا عارضه غیراورژانسی که به مراقبت پزشکی نیاز دارد. اگر ارائه‌دهندگان عضو شبکه موقتاً در دسترس یا موجود نباشند، می‌توانید مراقبت فوری را از ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه دریافت کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره (TTY 711) 1-888-285-7801 تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

