



Sổ Tay Thành Viên

Những điều quý vị cần biết về các quyền lợi
của mình

Mẫu Đơn Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và
Tiết Lộ Thông Tin của Anthem Blue Cross

2023

Los Angeles

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ Tay Thành Viên này và các tài liệu chương trình khác bằng các ngôn ngữ khác. Chúng tôi cung cấp bản dịch bằng văn bản của các phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn. Gọi 888-285-7801 (TTY 711). Cuộc gọi được miễn phí. Quý vị cũng có thể yêu cầu Sổ Tay Thành Viên này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác bằng cách truy cập trang web của chúng tôi tại **anthem.com/ca/medi-cal**. Đọc Sổ Tay Thành Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho chương trình chăm sóc sức khỏe như các dịch vụ thông dịch viên và dịch thuật.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in chữ lớn phong chữ 20, bản ghi âm và các định dạng điện tử dễ tiếp cận. Gọi 888-285-7801 (TTY 711). Cuộc gọi được miễn phí.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Dịch vụ thông dịch

Anthem cung cấp các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ bằng lời nói từ một thông dịch viên đủ tiêu chuẩn, trên cơ sở 24 giờ, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ em làm thông dịch viên, trừ khi trong trường hợp cấp cứu. Có sẵn thông dịch viên, các dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa miễn phí dành cho quý vị. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi 888-285-7801 (TTY 711). Cuộc gọi được miễn phí.

Quý vị có cần trợ giúp với dịch vụ chăm sóc sức khỏe, trao đổi với chúng tôi hay đọc những tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị không? Chúng tôi cung cấp tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác, bao gồm chữ nổi braille, bản in chữ lớn và định dạng âm thanh miễn phí cho quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí 800-407-4627 (TTY 711) hoặc 888-285-7801 (TTY 711) dành cho thành viên tại Los Angeles.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

العربية (Arabic)

هل تحتاج إلى مساعدة بخصوص رعايتك الصحية أو التحدث معنا أو قراءة ما نرسله إليك؟ نحن نقدم المواد الخاصة بنا بلغات وتنسيقات أخرى، بما في ذلك بطريقة بريـل والطباعة بحروف كبيرة والملفات الصوتية، بدون أي تكلفة عليك. يُرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني 800-407-4627 (الهاتف النصي 711) أو على رقم 888-285-7801 (الهاتف النصي 711) بالنسبة للأعضاء المقيمين في لوس أنجلوس.

Հայերեն (Armenian)

Դուք օգնության կարիք ունե՞ք Ձեր առողջապահական խնամքի, մեզ հետ խոսելու կամ մեր կողմից Ձեզ ուղարկվածը կարդալու հարցում: Մենք մեր նյութերը Ձեզ անվճար տրամադրում ենք այլ լեզուներով և ձևաչափերով, այլ թվում Բրայլով, մեծ տպագրությամբ և աուդիո տարբերակով: Los Angeles-ում գտնվող անդամների համար զանգահարե՛ք 800-407-4627 (հեռատիպ՝ 711) կամ 888-285-7801 (հեռատիպ՝ 711) հեռախոսահամարով:

中文(Chinese)

您在醫療保健、向我們諮詢、或是閱讀我們寄給您的資料時有需要任何的幫助嗎？我們以其他語言和格式提供我們的資料，包括點字、大型字體印刷和音訊格式，您無需支付任何費用。歡迎撥打我們的免費電話 800-407-4627 (TTY 711)，Los Angeles 的會員或可致電 888-285-7801 (TTY 711)。

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹਾਂ, ਉਸਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ? ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰੇਲ, ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਅਤੇ ਆਡੀਓ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਲਾਸ ਐਂਜਲਸ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਮੈਂਬਰ, ਸਾਨੂੰ ਟੋਲ ਫ਼ਰੀ ਨੰਬਰ 800-407-4627 (TTY 711) ਜਾਂ 888-285-7801 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

हिन्दी (Hindi)

क्या आपको अपनी स्वास्थ्य देखभाल के लिए, हमसे बात करने के लिए या जो हम आपको भेजते हैं उसे पढ़ने के लिए, मदद की ज़रूरत है? हम अपनी सामग्री को अन्य भाषाओं और प्रारूपों में आपको बिना किसी लागत के उपलब्ध कराते हैं, जिसमें ब्रेल, बड़े प्रिंट, और ऑडियो शामिल हैं। हमें टॉल फ्री नंबर 800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें, या लॉस एंजेलिस में सदस्यों के लिए 888-285-7801 (TTY 711) पर कॉल करें।



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Hmoob (Hmong)

Koj puas xav tau kev pab hais txog kev saib xyuas mob nkeeg rau koj, tham nrog peb los sis pab nyeem daim ntawv peb xa tuaj rau koj? Peb pab txhais cov ntaub ntawv pub dawb rau koj xws li muab txais ua lwm hom ntawv thiab muab sau ua lwm yam xws li cov ntawv sau rau cov neeg dig muag xuas, muab luam tawm kom loj thiab kaw ua suab lus. Hu peb ntawm tus xov tooj hu dawb ntawm 800-407-4627 (TTY 711), los sis 888-285-7801 (TTY 711) rau cov tswv cuab nyob hauv Los Angeles.

日本語 (Japanese)

ヘルスケアに関してご質問やご相談はありませんか？当社からお送りした資料のことでお困りですか？資料は英語以外の言語のほか点字や読みやすい大きな活字、音声版もご用意しています。いずれも無料です。フリーダイヤル 800-407-4627 (TTY 711)、ロサンゼルスにお住まいの方は 888-285-7801 (TTY 711) までお電話ください。

한국어 (Korean)

의료 서비스, 당사와의 소통 또는 당사에서 보내는 자료 읽기와 관련해 도움이 필요하십니까? 점자, 대형 활자, 오디오 등을 비롯하여 다른 언어나 형식으로 자료를 무료로 제공해 드립니다. 800-407-4627 (TTY 711) 번으로 연락하시거나 로스앤젤레스 회원은 888-285-7801 (TTY 711) 번으로 무료로 연락하시기 바랍니다.

ລາວ (Laotian)

ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອກ່ຽວກັບການເບິ່ງແຍງດູແລສຸຂະພາບຂອງທ່ານ, ລົມກັບພວກເຮົາ, ຫຼື ອ່ານສິ່ງທີ່ພວກເຮົາສົ່ງໃຫ້ທ່ານບໍ່? ພວກເຮົາສະໜອງເອກະສານຂອງພວກເຮົາໃຫ້ເປັນພາສາອື່ນ ແລະ ຢູ່ໃນພິມຕ່າງໆ, ລວມທັງອັກສອນນູນ, ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່, ແລະສຽງໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໃດໆ. ໂທຫາພວກເຮົາໄດ້ຟຣີທີ່ເບີ 800-407-4627 (TTY 711), ຫຼື 888-285-7801 (TTY 711) ສໍາລັບສະມາຊິກໃນ Los Angeles.

Mienh waac (Mien)

Meih qiemx longc mienh tengx goux mangc taux meih nyei buonh sin heng-wangc nor, ca'laangh caux yie mbuo, a'fai tengx doqc mangc dungh yie mbuo fungx bun meih wuov deix sou fai? Yie mbuo dor sou-muotc jaa-dorngx benx da'nyeic fingz waac daaih bun aengx caux sou-guv daan, lemh jienv nzangc-pokc, aamz benx domh sou-fangx aengx caux waac-qiez bun wang-henh muangx maiv zuqc feix luic meih cuotv nyaanh. Longc wang-henh douc waac fonh yiem naaiv 800-407-4627 (TTY 711), a'fai 888-285-7801 (TTY 711) liouh zuangx mienh muoz haaix dauh yiem njiec Los Angeles.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

ភាសាខ្មែរ [Khmer (Cambodian)]

តើលោកអ្នកត្រូវការជំនួយជាមួយនឹងការថែទាំសុខភាពរបស់លោកអ្នក ការពិគ្រោះជាមួយយើងខ្ញុំ ឬការអាននូវអ្វីដែលយើងខ្ញុំផ្ញើជូនលោកអ្នកឬ? យើងផ្តល់ជូនឯកសាររបស់យើងជាភាសា និងទម្រង់ផ្សេងទៀត ដែល

រួមមានអក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក អក្សរពោះពុម្ពធំៗ និងជាសំឡេង ដោយមិនគិតថ្លៃពីលោកអ្នកឡើយ។ សូមហៅទូរស័ព្ទដោយឥតគិតថ្លៃតាមរយៈលេខ 800-407-4627 (TTY 711) ឬ 888-285-7801 (TTY 711) សម្រាប់សមាជិកនៅក្នុងទីក្រុង Los Angeles។

فارسی (Farsi)

آیا در رابطه با مراقبت بهداشتی درمانی خود، گفتگو با ما یا خواندن مطالب ارسالی به شما، به کمک نیاز دارید؟ ما مطالب خود را به سایر زبانها و قالبها شامل خط بریل، چاپ درشت و صوتی، به صورت رایگان به شما ارائه می‌دهیم. اعضای ساکن لس آنجلس می‌توانند از طریق شماره رایگان 800-407-4627 (TTY 711) یا 888-285-7801 (TTY 711) با ما تماس بگیرند.

Русский (Russian)

Вам нужна помощь с медицинским обслуживанием, консультацией или материалами, которые мы вам прислали? Мы можем бесплатно предоставить вам материалы на других языках и в других форматах, включая шрифт Брайля, крупный шрифт или аудиоформат. Звоните нам по бесплатному номеру 800-407-4627 (TTY 711) или 888-285-7801 (TTY 711) для участников, проживающих в Лос-Анджелесе.

Español (Spanish)

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos, incluyendo braille, letras grandes y audio sin costo para usted. Llámenos a la línea gratuita al 800-407-4627 (TTY 711), o 888-285-7801 (TTY 711) para miembros en Los Angeles.

Tagalog (Tagalog)

Kailangan ba ninyo ng tulong sa inyong pangangalagang pangkalusugan, sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa amin o pagbasa sa kung ano ang ipinapadala namin sa inyo? Nagbibigay kami ng aming mga materyal sa ibang mga wika at anyo, kasama ang braille, malaking titik at audio na wala kayong gagastusin. Tumawag sa amin nang walang toll sa 800-407-4627 (TTY 711), o 888-285-7801 (TTY 711) para sa mga miyembro sa Los Angeles.

ไทย (Thai)

คุณต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของคุณ การปรึกษาเรา หรือการอ่านข้อมูลที่เราส่งให้คุณหรือไม่ เราให้บริการข้อมูลในภาษาและรูปแบบอื่นๆ ซึ่งรวมถึงอักษรเบรลล์ การขยายขนาดอักษร และข้อความเสียงโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โทรหาเราได้ฟรีที่หมายเลข 800-407-4627 (TTY 711) หรือ 888-285-7801 (TTY 711) สำหรับสมาชิกในลอสแอนเจลิส



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Українська (Ukrainian)

Вам потрібна допомога з медичним обслуговуванням, у розмові з нами або читанні матеріалів, які ми вам надсилаємо? Ми безкоштовно надаємо наші матеріали іншими мовами та в інших форматах, включаючи шрифт Брайля, великий шрифт і аудіо-формат. Телефонуйте нам безкоштовно за номером 800-407-4627 (TTY 711) або 888-285-7801 (TTY 711) для учасників, які мешкають у Los Angeles.

Tiếng Việt (Vietnamese)

Quý vị có cần chúng tôi giúp với việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, trao đổi với chúng tôi, hoặc đọc những tài liệu chúng tôi gửi cho quý vị hay không? Chúng tôi cung cấp các tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác, bao gồm chữ nổi, chữ in lớn và âm thanh, miễn phí cho quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn cước 800-407-4627 (TTY 711), hoặc 888-285-7801 (TTY 711) dành cho các hội viên tại Los Angeles.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Anthem Blue Cross. Anthem Blue Cross là chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal. Quý vị có thể gọi chúng tôi là “Anthem”. Chúng tôi cung cấp Anthem qua L.A. Care. L.A. Care làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. L.A. Care là cơ quan công cộng tại địa phương. Thực tế, L.A. Care là chương trình bảo hiểm y tế lớn nhất quốc gia do tiểu bang quản lý. L.A. Care phục vụ người dân sống tại Quận Los Angeles (được gọi là “khu vực dịch vụ”). L.A. Care làm việc với bốn (4) Đối Tác Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế (L.A. Care cũng được coi là “Đối Tác Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế”) để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thành viên của chúng tôi. Khi một thành viên Medi-Cal gia nhập L.A. Care, thành viên đó có thể chọn nhận dịch vụ thông qua bất kỳ Đối Tác Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế nào được liệt kê bên dưới nếu có sẵn chương trình cho thành viên lựa chọn.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care

Sổ Tay Thành Viên

Cuốn Sổ Tay Thành Viên này sẽ cho quý vị biết về bảo hiểm của quý vị theo Anthem. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ cuốn sổ tay. Cuốn sổ tay này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Nó cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách thành viên của Anthem. Nếu quý vị có các nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cuốn Sổ Tay Thành Viên này cũng được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và Mẫu Đơn Tiết Lộ Thông Tin Kết Hợp. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Anthem và dựa trên hợp đồng giữa L.A. Care và Sở Dịch Vụ Y Tế (DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)** để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa L.A. Care và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao Sổ Tay Thành Viên khác miễn phí hoặc truy cập trang web của Anthem tại anthem.com/ca/medi-cal để xem Sổ Tay Thành Viên. Ngoài ra, quý vị cũng có thể yêu cầu bản sao các chính sách và thủ tục tại phòng khám và hành chính không đặc quyền của Anthem miễn phí hay cách truy cập những thông tin đó trên trang web của Anthem.

Liên hệ với chúng tôi

Anthem sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại anthem.com/ca/medi-cal.

Xin cảm ơn quý vị,

Anthem

Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 9303-9054



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch.....	3
Chào mừng quý vị đến với Anthem!	8
Sổ Tay Thành Viên.....	8
Liên hệ với chúng tôi	9
Mục lục.....	10
1. Bắt đầu với vai trò thành viên.....	13
Cách thức để được hỗ trợ	13
Ai có thể trở thành thành viên.....	14
Thẻ nhận dạng (ID)	14
2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.....	16
Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế	16
Cách chương trình của quý vị hoạt động	17
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế.....	18
Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California	19
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc	20
Chi phí.....	22
3. Cách nhận chăm sóc.....	26
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	26
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	27
Mạng lưới nhà cung cấp.....	31
Các cuộc hẹn thăm khám	38
Đến cuộc hẹn thăm khám.....	39
Hủy và lên lịch hẹn lại.....	39
Thanh toán	39
Giấy giới thiệu	41
Phê duyệt trước (hay cho phép trước)	43



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Ý kiến thứ hai	44
Chăm sóc nhạy cảm.....	45
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.....	48
LiveHealth® Online	49
Chăm sóc cấp cứu	53
Đường Dây Y Tá 24 Giờ, 7 Ngày Một Tuần	54
Chỉ thị trước.....	55
Hiến nội tạng và mô.....	55
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	56
Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những gì	56
Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ.....	59
Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ	81
Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác.....	84
Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem hoặc Medi-Cal	88
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có	89
5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên	90
Các dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)	90
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ	91
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	92
Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc tốt cho trẻ em và thanh thiếu niên	93
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác	93
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....	96
Khiếu nại	97
Kháng nghị	98
Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị.....	100
Khiếu nại và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý	101
Phiên Điều Trần Tiểu Bang	102
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	104
7. Các quyền và trách nhiệm	106
Quyền của quý vị.....	106
Trách nhiệm của quý vị	108



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Thông báo không phân biệt đối xử	108
Các cách để tham gia với tư cách thành viên.....	111
Thông báo về thực hành quyền riêng tư	112
Thông báo về các luật	119
Thông báo về Medi-Cal trong vai trò là người thanh toán cuối cùng bảo hiểm sức khỏe hoặc thu hồi khoản trả sai	120
Thông báo về thu hồi tài sản	121
Thông Báo Hành Động.....	121
8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết.....	123
Các số điện thoại quan trọng.....	123
Các thuật ngữ cần biết	125



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 12

1. Bắt đầu với vai trò thành viên

Cách thức để được hỗ trợ

Anthem mong muốn quý vị được hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hay quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của quý vị, Anthem muốn lắng nghe ý kiến từ quý vị!

Dịch vụ thành viên

Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Anthem sẵn sàng trợ giúp quý vị. Anthem có thể:

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được đài thọ của Anthem.
- Giúp quý vị lựa chọn hoặc thay đổi PCP (PCP).
- Cho quý vị biết nơi nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói Tiếng Anh.
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.
- Giúp quý vị có các buổi thăm khám đúng hẹn.
- Cung cấp thẻ ID thay thế mới.
- Trả lời các câu hỏi về hóa đơn từ nhà cung cấp.
- Trả lời các câu hỏi về những vấn đề quý vị không thể giải quyết.
- Hỗ trợ xếp lịch đưa đón.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại anthem.com/ca/medi-cal.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 13

Ai có thể trở thành thành viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn cho Anthem vì quý vị đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal và sống tại Quận Los Angeles. Nếu quý vị có câu hỏi về bảo hiểm Medi-Cal hoặc khi nào quý vị cần gia hạn Medi-Cal của mình, vui lòng gọi cho Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles (DPSS) theo số **1-866-613-3777**. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal qua An Sinh Xã Hội do quý vị đang nhận Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI)/Chương Trình Trợ Cấp Tiểu Bang (SSP).

Đối với các câu hỏi về ghi danh, hãy gọi Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options) theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>. Nếu quý vị có câu hỏi về An Sinh Xã Hội, hãy gọi đến Sở An Sinh Xã Hội (SSA) theo số **1-800-772-1213**. Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người đi làm.” Quý vị cũng có thể nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị đã bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị đã bắt đầu nhận được nhiều tiền cấp dưỡng nuôi con hoặc tiền cấp dưỡng cho vợ/chồng hơn.

Quý vị có thể đặt các câu hỏi về đánh giá đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận của mình tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

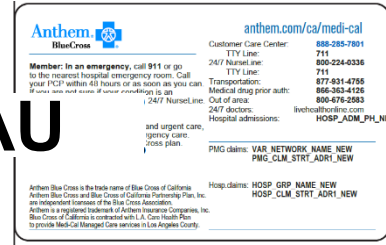
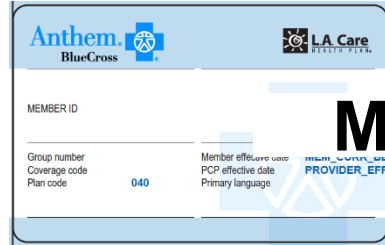
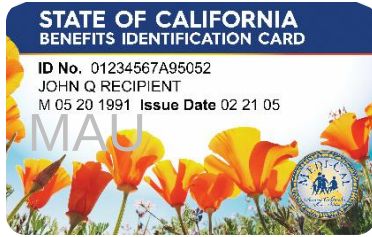
Thẻ nhận dạng (ID)

Là thành viên Anthem, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID của Anthem. Quý vị phải trình thẻ ID của Anthem và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal mà Tiểu Bang California đã gửi cho quý vị, khi quý vị nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê toa nào. Hãy luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của quý vị. Đây là bản mẫu của thẻ BIC và thẻ ID của Anthem để cho quý vị biết thẻ của quý vị sẽ trông như thế nào:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên



Có thể tìm thấy thông tin về PCP của quý vị ở mặt trước thẻ ID của Anthem. Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của Anthem trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, mất, hoặc bị đánh cắp, gọi cho dịch vụ thành viên ngay lập tức. Anthem sẽ gửi thẻ mới miễn phí cho quý vị. Hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

Anthem là một chương trình bảo hiểm y tế cho những người có Medi-Cal tại Quận Los Angeles County. Anthem làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện của dịch vụ thành viên của Anthem để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và làm thế nào để chương trình có hiệu quả với quý vị. Hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Thời điểm bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Anthem, chúng tôi sẽ gửi thẻ ID cho quý vị trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID của Anthem và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc kê toa nào.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal qua các nguồn trang điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu mẫu gia hạn Medi-Cal. Hãy hoàn thành biểu mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tuyến, trực tiếp, hoặc qua điện thoại hoặc các phương tiện điện tử khác nếu có tại quận.

Ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng sau tháng hoàn tất việc ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế. Hãy kiểm tra thư từ Health Care Options để biết ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Anthem của mình và chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình bảo hiểm mới, gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của quý vị.

Anthem là chương trình bảo hiểm y tế dành cho các thành viên Medi-Cal tại Quận Los Angeles. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Điều kiện hội đủ để tham gia Anthem sẽ kết thúc nếu bất kỳ trường hợp nào dưới đây xảy ra:

- Quý vị chuyển nhà ra khỏi Quận Los Angeles
- Quý vị không còn Medi-Cal nữa
- Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh tham gia FFS Medi-Cal.
- Quý vị đang bị tạm giam hoặc ở tù

Nếu quý vị bị mất bảo hiểm Anthem Medi-Cal, quý vị vẫn có thể hội đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc chắn mình vẫn đang được đài thọ bởi bảo hiểm của Anthem hay không, vui lòng gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Những cân nhắc đặc biệt dành cho Thổ Dân Mỹ về dịch vụ chăm sóc có quản lý

Thổ Dân Mỹ có quyền không ghi danh tham gia chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal và quay trở lại FFS Medi-Cal vào bất kỳ thời điểm nào vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Thổ Dân Mỹ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục hoặc ngừng ghi danh vào Anthem trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm đó. Để biết thông tin về việc ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Cách chương trình của quý vị hoạt động

Anthem là một chương trình chăm sóc y tế có quản lý có hợp đồng với DHCS. Anthem làm việc với các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị,



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

thành viên của chúng tôi. Trong khi quý vị là thành viên của Anthem, quý vị có thể đạt điều kiện hội đủ nhận một số dịch vụ bổ sung được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal. Các dịch vụ này bao gồm thuốc kê toa ngoại trú, thuốc không kê toa và một số vật tư y tế thông qua FFS Medi-Cal Rx.

Đại diện Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ cho quý vị biết cách Anthem hoạt động, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách đặt lịch hẹn với nhà cung cấp trong các khung thời gian tiếp cận tiêu chuẩn, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí và cách biết được quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ thành viên trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi Anthem và tham gia một chương trình bảo hiểm y tế khác tại quận cư trú của mình bất kỳ lúc nào. Hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)** để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi trong thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Sẽ cần 30 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi Anthem và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị nếu không có vấn đề gì với yêu cầu. Để biết tình trạng của yêu cầu của quý vị, hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

Nếu quý vị muốn rời khỏi Anthem sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options hủy ghi danh cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy tắc hủy ghi danh cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư thông báo quý vị đã được hủy ghi danh.

Thành viên có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em đang nhận dịch vụ trong các Chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng hoặc Nhận Con Nuôi, thành viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và thành viên đã ghi danh tham gia Medicare hoặc một chương trình chăm sóc thương mại có quản lý hoặc Medi-Cal khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Anthem bằng cách trực tiếp đến văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California

Các dịch vụ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được cung cấp cho tất cả những người ghi danh tham gia Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú là gì. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị chuyển đến một quận mới tại California để theo học sau trung học phổ thông, bao gồm cả học đại học/cao đẳng, Anthem sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ tại phòng cấp cứu ở quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận chăm sóc phòng ngừa hoặc định kỳ tại quận mới của mình nhưng cần thông báo cho MCP của quý vị. Xem dưới đây để biết thêm chi tiết.

Nếu quý vị đã ghi danh tham gia Medi-Cal và là sinh viên tại một quận khác nơi cư trú của quý vị tại California, thì quý vị không cần nộp đơn đăng ký tham gia Medi-Cal tại quận đó.

Nếu quý vị tạm thời chuyển nhà để trở thành sinh viên tại một quận khác thuộc California, có hai tùy chọn sẵn có cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles bằng cách gọi số **1-866-613-3777** hoặc truy cập <http://dpss.lacounty.gov> để báo cáo rằng quý vị tạm thời chuyển nhà để theo học đại học/cao đẳng và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ mới của quý vị và mã quận trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn được chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của quý vị. Quý vị có thể phải thay đổi chương trình bảo hiểm y tế nếu Anthem không hoạt động tại quận mà quý vị sẽ theo học đại học/cao đẳng. Để đặt câu hỏi và tránh bị trì hoãn việc ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế mới, gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trong thời gian quý vị tạm thời chuyển đi để theo học đại học/cao đẳng tại một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại quận mới cho một số tình trạng. Để tìm hiểu thêm, hãy chuyển đến Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc”. Với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hay phòng ngừa, quý vị cần sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới thông thường của Anthem nằm tại quận cư trú của chủ hộ gia đình.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên lạc với nhân viên phụ trách điều kiện hội đủ của quý vị tại Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng Quận Los Angeles. Miễn là quý vị còn đạt điều kiện hội đủ, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở cả tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện tại Canada và Mexico nếu dịch vụ đó được phê duyệt và bác sĩ cũng như bệnh viện đáp ứng được các quy tắc của Medi-Cal. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ, bao gồm cả thuốc kê toa, không được đài thọ bên ngoài California. Nếu quý vị muốn Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đạt điều kiện hội đủ tham gia Medi-Cal và Anthem sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như được nêu ở Chương 3.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc đối với nhà cung cấp ngoài chương trình

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Để biết nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có trong mạng lưới của Anthem hay không, vui lòng xem Danh Mục Nhà Cung Cấp. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp, gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của Anthem tại anthem.com/ca/medi-cal. Nếu nhà cung cấp không có tên trong danh sách, thì họ có thể không nằm trong mạng lưới của Anthem.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới của Anthem nếu quý vị chuyển từ một chương trình khác hoặc chương trình trả phí theo từng dịch vụ (FFS) hoặc một nhà cung cấp trước đây thuộc mạng lưới và hiện giờ ở ngoài mạng lưới. Điều này được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc.

Gọi cho Anthem và cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết quý vị có quyền được nhận quyền lợi tiếp tục dịch vụ chăm sóc hay không. Quý vị có thể sử dụng quyền lợi tiếp tục dịch vụ chăm sóc lên tới 12 tháng hoặc lâu hơn trong một vài trường hợp nếu tất cả các điều kiện dưới đây đều đúng:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Quý vị hiện vẫn đang có mối quan hệ với nhà cung cấp ngoài chương trình, trước khi ghi danh vào Anthem
- Quý vị đã thăm khám với nhà cung cấp ngoài chương trình ít nhất một lần trong khoảng thời gian mười hai (12) tháng trước khi ghi danh vào Anthem với dịch vụ thăm khám phi cấp cứu
- Nhà cung cấp ngoài chương trình sẵn sàng làm việc với Anthem và đồng ý với các yêu cầu của hợp đồng cũng như khoản thanh toán dịch vụ của Anthem
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Anthem

Gọi dịch vụ thành viên theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để biết thêm thông tin.

Nếu các nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới của Anthem khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức giá thanh toán của Anthem hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần đổi sang nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Hãy gọi dịch vụ thành viên theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để thảo luận về các tùy chọn của quý vị.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc đối với các dịch vụ

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Trong một số trường hợp, quý vị có thể có quyền tiếp tục tiếp cận dịch vụ của Medi-Cal nếu quý vị đang được điều trị các tình trạng sức khỏe nhất định và nhà cung cấp ngoài chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng, mức giá thanh toán hoặc các điều kiện cung cấp dịch vụ chăm sóc khác của Anthem, quý vị sẽ không thể tiếp tục dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó. Tuy nhiên, quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Các dịch vụ mà Anthem cung cấp đối với tiếp tục dịch vụ chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được điều trị nhanh chóng) trong khoảng thời gian còn tình trạng này.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề chăm sóc sức khỏe mà quý vị mắc phải trong thời gian dài) – trong khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và sắp xếp chuyển sang một bác sĩ khác trong mạng lưới của Anthem một cách an toàn.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- Mang thai – trong suốt thai kỳ và lên tới tối đa 12 tháng sau khi hết thai kỳ.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong thai kỳ lên đến tối đa 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy thời điểm nào đến sau.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ mới sinh đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày nhà cung cấp kết thúc hợp đồng với Anthem.
- Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng) – trong khoảng thời gian còn bệnh. Hoàn tất các dịch vụ được đài thọ có thể vượt quá mười hai (12) tháng kể từ thời điểm nhà cung cấp dừng hợp tác với Anthem.
- Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác từ một nhà cung cấp ngoài chương trình với điều kiện là phẫu thuật hoặc thủ thuật này được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được Anthem cho phép như một phần trong quá trình điều trị theo hồ sơ đồng thời nhà cung cấp đã khuyến nghị và lập hồ sơ – phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác sẽ thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhà cung cấp dịch vụ chấm dứt hợp đồng hoặc 180 ngày kể từ ngày bảo hiểm của thành viên mới có hiệu lực.

Đối với các tình trạng y tế khác có thể đủ tiêu chuẩn, hãy liên hệ với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Gọi Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp đã ký hợp đồng để tiếp tục dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc vấn đề nào về việc nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp không còn nằm trong mạng lưới của Anthem.

Anthem không bắt buộc phải tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ chuyên chở, các dịch vụ phụ trợ khác và các nhà cung cấp dịch vụ tách riêng. Để tìm hiểu thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc và khả năng đạt điều kiện hội đủ, cũng như để nghe về tất cả các dịch vụ hiện có, hãy gọi tới Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng.

Chi phí

Chi phí của thành viên

Anthem phục vụ những người đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên Anthem **không** phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ, phí



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ. Thành viên tham gia Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em California (CCHIP) tại các quận Santa Clara, San Francisco và San Mateo, cũng như thành viên tham gia Chương Trình Medi-Cal dành cho Gia Đình (Medi-Cal for Families Program) có thể có phí bảo hiểm hàng tháng và khoản tiền đồng trả. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải có phê duyệt trước của Anthem trước khi quý vị đến gặp nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị không có phê duyệt trước và đến nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới. Để xem danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy xem phần “Quyền lợi và dịch vụ”. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của Anthem tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dành cho các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả khoản chia sẻ chi phí hàng tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và nguồn tài chính của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bản thân, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, Anthem sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị trong tháng đó. Quý vị sẽ không được Anthem đài thọ cho đến khi quý vị đã thanh toán toàn bộ khoản chia sẻ chi phí dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình cho tháng đó.

Nhà cung cấp được chi trả như thế nào

Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp theo những cách sau:

- Thanh toán đồng giá
 - Anthem thanh toán cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng cho từng thành viên của Anthem. Đây được gọi là thanh toán đồng giá. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định số tiền thanh toán.
- Khoản thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp chăm sóc cho các thành viên của Anthem rồi gửi cho Anthem hóa đơn của dịch vụ mà họ cung cấp. Đây được gọi là một khoản thanh toán FFS. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định chi phí của từng dịch vụ.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Để tìm hiểu thêm về cách Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Các biện pháp khuyến khích nhà cung cấp

Anthem có các chương trình khuyến khích nhà cung cấp được xây dựng nhằm cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các nhà cung cấp của Anthem. Các chương trình này giúp cải thiện:

- Chất lượng chăm sóc
- Các dịch vụ được cung cấp
- Sự hài lòng của thành viên

Để tìm hiểu thêm về các chương trình này, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Anthem có trách nhiệm chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho phí dịch vụ hỗ trợ, khoản tiền đồng trả hoặc phí đăng ký một dịch vụ được đài thọ, không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi cho dịch vụ thành viên ngay lập tức theo số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Yêu cầu Anthem trả lại các khoản chi cho quý vị

Nếu quý vị đã chi trả cho các dịch vụ đã nhận và quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được bồi hoàn (được trả lại), quý vị phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là dịch vụ được đài thọ mà Anthem có trách nhiệm chi trả. Anthem sẽ không bồi hoàn cho quý vị đối với một dịch vụ không được Anthem đài thọ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ sau khi trở thành một thành viên hội đủ điều kiện của Anthem.
- Quý vị yêu cầu được trả lại trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng cho việc thanh toán dịch vụ được đài thọ, ví dụ: biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal trong mạng lưới của Anthem. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện không cần phê duyệt trước.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Nếu dịch vụ được đài thọ này thường yêu cầu phê duyệt trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho thấy nhu cầu cần thiết về mặt y tế đối với dịch vụ được đài thọ.

Anthem sẽ cho quý vị biết về quyết định bồi hoàn cho quý vị trong thư Thông báo Hành động. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal phải trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối trả lại cho quý vị, Anthem sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thanh toán. Nếu nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal nhưng không nằm trong mạng lưới của Anthem và từ chối trả lại cho quý vị, Anthem sẽ trả lại cho quý vị, nhưng chỉ trả tối đa bằng số tiền FFS Medi-Cal trả. Anthem sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp không cần phê duyệt trước. Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Anthem sẽ không trả lại cho quý vị.

Anthem sẽ không trả lại cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, ví dụ: các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ đó không phải là một dịch vụ được đài thọ của Anthem.
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng.
- Quý vị đã thăm khám với một bác sĩ không sử dụng Medi-Cal và đã ký vào biểu mẫu cho biết quý vị vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Nếu quý vị có Medicare phần D, các khoản tiền đồng trả cho thuốc kê toa được đài thọ theo chương trình Medicare phần D của quý vị.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ, gọi ngay đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Nếu quý vị đã thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng lẽ ra nên được Anthem đài thọ, quý vị có thể nộp yêu cầu thanh toán. Hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)** để yêu cầu Anthem xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3. Cách nhận chăm sóc

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP NÀO

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID của Anthem, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi Medi-Cal (BIC) và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Không bao giờ được cho người khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID của Anthem của quý vị.

Các thành viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn PCP (PCP) trong mạng lưới của Anthem. Các thành viên mới có cả bảo hiểm Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe chăm sóc toàn diện khác không phải chọn PCP. Mạng lưới của Anthem là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với Anthem. Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị trở thành thành viên của Anthem. Nếu quý vị không chọn một PCP, Anthem sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hay các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên trong gia đình tham gia vào Anthem, miễn là PCP đó sẵn.

Nếu quý vị muốn tiếp tục thăm khám với một bác sĩ hoặc nếu quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể xem trong Danh Mục Nhà Cung Cấp. Danh Mục đó có danh sách tất cả các PCP trong mạng lưới của Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp có các thông tin khác giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của Anthem tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp tham gia mạng lưới của Anthem thì PCP của quý vị phải yêu cầu Anthem phê duyệt để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Điều này được gọi là giới thiệu. Quý vị không cần được phê duyệt nếu đến thăm khám nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 26

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về các PCP, Danh Mục Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp.

Quyền lợi nhà thuốc hiện được quản lý thông qua chương trình Medi-Cal Rx Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS). Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh vào Anthem. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa nội hoặc bác sĩ nhi làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Y tá hành nghề (NP), trợ lý bác sĩ (PA) hoặc y tá hộ sinh đã được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh đã được chứng nhận, thì quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát quá trình chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, thì quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP), Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Điều Kiện Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có chọn một PCP cho cả gia đình, những người là thành viên của Anthem, miễn là PCP đó có sẵn.

Ghi chú: Thổ Dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới của Anthem.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Anthem sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**. Thay đổi này sẽ diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về tiền sử sức khỏe và các nhu cầu của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Thực hiện chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc của bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới của Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp có danh sách các IHCP FQHC và RHC làm việc với Anthem.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Hoặc quý vị cũng có thể yêu cầu gửi Danh Mục Nhà Cung Cấp qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu liệu PCP mà quý vị muốn hiện có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP của mình.

Tốt nhất là duy trì thăm khám với một PCP để họ có thể biết rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn thay đổi sang PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp của Anthem và đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thay đổi.

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi số **888-285-7801 (TTY 711)** hoặc đăng nhập vào trang web thành viên an toàn của chúng tôi tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) và sử dụng công cụ Thay Đổi PCP (Change PCP).

Anthem có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của Anthem, không thực hiện chăm sóc người ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu các quan ngại về chất lượng dịch vụ của PCP đó đang được giải quyết. Anthem hay PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang một PCP mới nếu quý vị không thể hòa hợp hay đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến muộn trong các



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

cuộc hẹn thăm khám. Nếu Anthem cần thay đổi PCP của quý vị, Anthem sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID thành viên Anthem mới trong thư. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi đến dịch vụ thành viên nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Những điều cần suy nghĩ khi chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà tôi, nơi làm việc của tôi hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có ở gần nơi tôi sống không và việc đi đến văn phòng của PCP có dễ dàng không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ mà tôi sử dụng không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi có thể cần nhận không?
- Giờ hành chính của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

Anthem khuyến nghị quý vị, thành viên mới của Anthem, đến gặp PCP mới của quý vị trong vòng 120 ngày để thực hiện đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử sức khỏe của quý vị hoặc yêu cầu quý vị hoàn thành một bản câu hỏi. PCP cũng sẽ cho quý vị biết các chương trình tư vấn và lớp học giáo dục sức khỏe có thể hữu ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để xếp lịch hẹn IHA, hãy nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là thành viên của Anthem. Cung cấp số ID Anthem của quý vị.

Mang thẻ BIC và thẻ ID của Anthem của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc của mình và những câu hỏi mà quý vị có đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 29

Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Nó bao gồm chăm sóc phòng ngừa, hay còn gọi là chăm sóc thể chất hay sức khỏe. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe thường xuyên cũng như tư vấn và giáo dục sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa sớm rất cần thiết như khám tầm soát thính giác và thị lực, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ khác được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Ngoài chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị bị ốm. Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị thực hiện.

PCP của quý vị sẽ:

- Thực hiện mọi chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm cả khám tổng quát định kỳ, mũi tiêm, điều trị, thuốc kê toa và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay xét nghiệm tại phòng thí nghiệm nếu cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị cần gọi cho bác sĩ của quý vị để đặt lịch cuộc hẹn. Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận chăm sóc y tế, trừ trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị đài thọ và không đài thọ, hãy đọc phần “Quyền lợi và dịch vụ” và “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên” trong sổ tay này.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 30

Tất cả các nhà cung cấp của Anthem đều có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Cho nhà cung cấp của quý vị hoặc Anthem biết quý vị cần gì.

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với Anthem. Quý vị sẽ nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ thông qua mạng lưới của Anthem.

Ghi chú: Thổ Dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới của Anthem.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hay nhà cung cấp khác từ chối cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ, như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vì lý do đạo đức, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Để biết thêm về từ chối dịch vụ vì lý do đạo đức, hãy đọc phần “Từ chối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, thì họ có thể trợ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Anthem cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ và dự phòng từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, gọi Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn 5 hoặc 711)**. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Quý vị phải nhận được phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Anthem, bao gồm cả trong khu vực dịch vụ của Anthem, trừ những trường hợp sau đây:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất.
- Quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phải có phê duyệt trước.
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có phê duyệt trước.

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp trên, quý vị không có phê duyệt trước và quý vị nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới đó.

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới đang ở trong khu vực dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới là những người không có thỏa thuận làm việc với Anthem. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận chúng ngoài mạng lưới miễn phí miễn là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

Anthem có thể phê duyệt thư giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, thì chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để nhận chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Anthem, quý vị phải thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của Anthem. Quý vị không cần được phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị không được phê duyệt trước, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới nằm trong khu vực dịch vụ của Anthem. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu,



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề tương đương trong chương này.

Ghi chú: Nếu là Thở Dân Mỹ, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giới thiệu.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho PCP của quý vị. Hoặc gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu phải nhập viện, Anthem sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi nước ngoài ra khỏi Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác, Anthem sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị chi trả cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Anthem trả lại cho quý vị. Anthem sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một Tiểu Bang khác, bao gồm các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ (Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị sẽ được đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid là tên gọi của Medi-Cal ở các Tiểu Bang khác). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu biết rằng quý vị có Medi-Cal và là một thành viên của Anthem sớm nhất có thể. Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID của Anthem của quý vị. Báo với bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Anthem. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đã nhận ở Tiểu bang khác, gọi cho Anthem ngay lập tức. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Anthem chi trả dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở ngoài California và cần gấp thuốc kê toa ngoại trú, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273** để được trợ giúp.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Ghi chú: Thổ Dân Mỹ có thể nhận dịch vụ tại IHCP ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc chăm sóc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận trợ giúp từ người đại diện, hãy gọi Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần miễn cước theo số **800-224-0336 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực của Anthem, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi khỏi Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, Anthem sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về chăm sóc khẩn cấp, hãy chuyển đến tiêu đề “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.

Các MCP Mô Hình Được Ủy Quyền

Anthem làm việc với nhiều bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp trong số đó làm việc trong một mạng lưới, đôi khi được gọi là “nhóm y tế” hoặc “hiệp hội hành nghề độc lập” (IPA). Các nhà cung cấp này cũng có thể được ký hợp đồng trực tiếp với Anthem.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ có liên kết với nhóm y tế của họ, IPA hoặc với Anthem. Nếu quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy báo với PCP của quý vị hoặc gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo số điện thoại miễn phí tại **888-285-7801 (TTY 711)**. Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà cung cấp đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn bác sĩ làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) cho mình từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp trong mạng lưới. Anthem, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Hoặc tìm trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị đang chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng nên gọi điện để chắc chắn rằng PCP mà quý vị muốn hiện đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị có bác sĩ trước khi trở thành thành viên của Anthem, và vị bác sĩ đó không tham gia mạng lưới của Anthem, quý vị có thể giữ bác sĩ đó trong một thời gian giới



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

hạn. Điều này được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, PCP sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem. Một số bác sĩ chuyên khoa không cần có giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy chuyển đến tiêu đề “Giấy giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Hãy nhớ, nếu quý vị không chọn một PCP, Anthem sẽ chọn cho quý vị, trừ khi quý vị có chương trình bảo hiểm y tế khác toàn diện cùng với Medi-Cal. Quý vị là người biết rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, do vậy quý vị tự chọn PCP là tốt nhất. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, thì quý vị không phải chọn PCP.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem. Hãy chắc chắn là PCP đó đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc của bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Anthem. Các bệnh viện trong mạng lưới của Anthem được liệt kê trong Danh Mục Nhà Cung Cấp.

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Anthem cho dịch vụ chăm sóc cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa cho phụ nữ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi đến **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần miễn phí theo số **800-224-0336 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Danh Mục Nhà Cung Cấp

Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem liệt kê các nhà cung cấp tham gia vào mạng lưới của Anthem. Mạng lưới đó là nhóm các nhà cung cấp làm việc với Anthem.

Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá hành nghề, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Điều Kiện Liên Bang (FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, các nhà cung cấp tại Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), nhà cung cấp Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (ECM), các nhà cung cấp Hỗ Trợ Cộng Đồng (CS), Trung Tâm Sinh Đẻ Độc Lập (FBC), các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe cho Thổ Dân Mỹ (IHCP) và các Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC).

Danh Mục Nhà Cung Cấp có tên, chuyên môn, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Danh mục cho biết nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Nó cũng cho biết khả năng tiếp cận thực tế của tòa nhà, như bãi đậu xe, đường dốc cho xe lăn, cầu thang với tay vịn và nhà vệ sinh có cửa rộng cùng thanh nắm. Nếu quý vị muốn biết thông tin về trình độ, đào tạo và chứng nhận của bác sĩ, vui lòng gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273)** và nhấn phím **7** hoặc **711**.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải sắp xếp cuộc hẹn thăm khám với quý vị trong khung thời gian được nêu dưới đây.

Đôi khi thời gian chờ nhận dịch vụ chăm sóc lâu hơn cũng không vấn đề gì. Nhà cung cấp của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải ghi chú trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không tổn hại cho sức khỏe của quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể được sắp xếp cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần có phê duyệt trước (hay cho phép trước)	48 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần có phê duyệt trước (hay cho phép trước)	96 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khám chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn gần nhất
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ) đối với các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc

Tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị sẽ có thể được liên hệ trong vòng:
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc thông thường của Dịch vụ thành viên	10 phút
Thời gian chờ điện thoại cho Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine)	30 phút (được kết nối với y tá)



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thời gian đi lại hoặc khoảng cách đến nơi chăm sóc

Anthem phải tuân thủ các tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách cho việc chăm sóc của quý vị. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà không phải đi lại quá xa hoặc mất nhiều thời gian đi lại từ nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách đi lại khác nhau tùy thuộc vào quận nơi quý vị sinh sống.

Nếu Anthem không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách đó, DHCS có thể phê duyệt một tiêu chuẩn khác gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Anthem đối với nơi quý vị cư trú, hãy truy cập [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Hoặc gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở xa nơi quý vị cư trú, hãy gọi đến dịch vụ thành viên theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp gần nhất với quý vị. Nếu Anthem không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ nhà cung cấp gần quý vị, quý vị có thể yêu cầu Anthem sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị đến gặp nhà cung cấp, ngay cả khi nhà cung cấp ở xa nơi quý vị sống. Nếu quý vị cần trợ giúp với nhà cung cấp là nhà thuốc, vui lòng gọi cho Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711)**.

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp đó trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách của Anthem dành cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế khác mà Anthem sử dụng cho mã ZIP của quý vị.

Các cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID Anthem của quý vị khi gọi điện
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang thẻ BIC và thẻ ID của Anthem của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám
- Yêu cầu phương tiện chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị nếu cần
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc hỗ trợ ngôn ngữ trước cuộc hẹn của quý vị để quý vị có thể sử dụng dịch vụ vào lúc có cuộc hẹn thăm khám, nếu cần



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để đăng ký, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Hãy gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hay sẽ đến muộn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc trong trường hợp quý vị cần chúng

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đến cuộc hẹn thăm khám

Nếu quý vị không có cách nào để đến và rời khỏi các cuộc hẹn thăm khám cho dịch vụ được đài thọ, chúng tôi có thể giúp sắp xếp phương tiện chuyên chở cho quý vị. Dịch vụ này được gọi là chuyên chở y tế và **không** dành cho các trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị đang ở trường hợp cấp cứu, gọi **911**. Dịch vụ chuyên chở y tế luôn có sẵn dành cho các dịch vụ và cuộc hẹn thăm khám không liên quan đến dịch vụ cấp cứu và có thể có sẵn miễn phí cho quý vị.

Chuyển đến phần “Quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” để biết thêm thông tin.

Hủy và lên lịch hẹn lại

Nếu quý vị không thể đặt lịch hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn thăm khám nếu quý vị phải hủy hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ các cuộc hẹn thăm khám nhiều lần, bác sĩ có thể không muốn thăm khám cho quý vị như bệnh nhân nữa.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID của Anthem của quý vị và Medi-Cal BIC của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê toa nào để nhà cung cấp của quý vị biết xuất hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được Bảng Giải Thích Quyền Lợi Bảo Hiểm (EOB) hoặc bản kê khai từ nhà cung cấp. EOB và các bản kê khai không phải là hóa đơn.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc kê toa, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273)** và nhấn phím **7** hoặc **711**). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>. Cho Anthem biết số tiền trên hóa đơn, ngày thực hiện dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị **không** phải chịu trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp bất kỳ số tiền nào Anthem còn nợ cho dịch vụ được đài thọ. Quý vị phải nhận được phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Anthem, bao gồm cả trong khu vực dịch vụ của Anthem, trừ những trường hợp sau đây:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ liên quan đến xét nghiệm nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phải có phê duyệt trước
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có phê duyệt trước

Nếu quý vị không nhận được phê duyệt trước, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận miễn phí tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn là những dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong mạng lưới và được Anthem phê duyệt trước. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề tương ứng trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn và được yêu cầu thanh toán tiền đồng trả mà quý vị cho rằng quý vị không cần phải thanh toán, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu yêu cầu thanh toán cho Anthem. Quý vị sẽ cần thông báo cho Anthem về lý do quý vị phải thanh toán cho khoản mục hoặc dịch vụ đó. Anthem sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể được nhận lại tiền hay không. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn yêu cầu gửi mẫu yêu cầu thanh toán, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Cơ Quan Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hoặc nhận trái phép bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Anthem sẽ không trả lại cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Chi Phí Medi-Cal không đáp ứng.
- Quý vị đã thăm khám với một bác sĩ không sử dụng Medi-Cal và đã ký vào biểu mẫu cho biết quý vị vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu trả lại cho quý vị tiền đồng trả cho các thuốc kê toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu để gửi quý vị đến gặp bác sĩ chuyên khoa trong khung thời gian được nêu ở phần “Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc” của cuốn sổ tay này, nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được đào tạo thêm trong một lĩnh vực y học. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể trợ giúp quý vị đặt lịch thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng khám chụp X-quang và xét nghiệm phòng thí nghiệm.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để mang đến bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào biểu mẫu và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị trong thời gian bác sĩ cho là cần thiết với quý vị.

Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường trực. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đến cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.

Nếu quý vị gặp rắc rối trong việc xin giấy giới thiệu thường trực hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của Anthem, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn như chăm sóc tấn công tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Văn Phòng Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình và Dịch Vụ Được Giới Thiệu theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn về HIV (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ chăm sóc bệnh lây truyền qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn bóp cột sống (có thể cần giấy giới thiệu nếu do các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới thực hiện)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Trị liệu sức khỏe tâm thần đang diễn ra
- Chăm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các cuộc hẹn thăm khám tiếp theo sẽ cần giấy giới thiệu)
- Các dịch vụ điều trị bệnh chân
- Các dịch vụ nha khoa hội đủ điều kiện
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi chuyên môn ngoại trú

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích nhất định mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên” và “Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích” trong sổ tay này.

Sẵn sàng bỏ thuốc lá? Gọi bằng tiếng Anh: 1-800-300-8086 hoặc tiếng Tây Ban Nha: 1-800-600-8191 để tìm hiểu cách thức. Hoặc truy cập www.kickitca.org.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Phê duyệt trước (hay cho phép trước)

Đối với một số loại hình chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần xin phép Anthem trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Điều này được gọi là sự cho phép trước, chấp thuận trước hay phê duyệt trước. Điều này có nghĩa là Anthem phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc đó cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị tàn tật, hoặc giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc thương tích được chẩn đoán. Đối với các Thành Viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây luôn cần được phê duyệt trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị tiếp nhận từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ nằm ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, nếu không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, chụp chiếu hình ảnh, xét nghiệm và các thủ thuật chuyên khoa
- Các dịch vụ chuyên chở y tế khi không phải trường hợp cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương không yêu cầu phải được phê duyệt trước.
- Cấy ghép nội tạng chính

Theo Bộ Luật Y Tế và An Toàn Phần 1367.01(h)(1), Anthem sẽ quyết định phê duyệt trước (cho phép trước) định kỳ trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi Anthem nhận được thông tin cần thiết và hợp lý cho việc đưa ra quyết định.

Với các yêu cầu trong đó nhà cung cấp cho biết hoặc Anthem xác định rằng việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm lớn đến tính mạng hoặc sức khỏe hay khả năng đạt được, duy trì hay khôi phục chức năng tối đa của quý vị, thì Anthem sẽ đưa ra quyết định phê duyệt trước (cho phép trước) cấp tốc (nhanh). Anthem sẽ gửi cho quý vị thông báo nhanh nhất có thể theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Yêu cầu phê duyệt trước (hay cho phép trước) được xem xét bởi nhân viên phòng khám hoặc nhân viên y tế, như bác sĩ, y tá và dược sĩ.

Anthem **không** trả tiền cho đơn vị xem xét từ chối đài thọ hay dịch vụ. Nếu Anthem không phê duyệt yêu cầu, Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng nghị khi quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Anthem sẽ liên lạc với quý vị nếu Anthem cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần sự phê duyệt trước (hay cho phép trước) đối với chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó ngoài mạng lưới và không thuộc khu vực dịch vụ. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần phê duyệt trước cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến tiêu đề “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu có câu hỏi về phê duyệt trước (cho phép trước), hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị cần hoặc về chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc liệu quý vị có cần biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định hay không, hoặc nếu quý vị đã thử tuân theo một kế hoạch điều trị nhưng nó không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp trong mạng lưới đủ tiêu chuẩn có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Anthem sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần xin phép Anthem để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị có thể trợ giúp quý vị nhận giấy giới thiệu cho ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Anthem có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Anthem sẽ thanh toán để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

mạng lưới. Anthem sẽ thông báo cho quý vị trong vòng năm ngày làm việc nếu nhà cung cấp quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được phê duyệt. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, hiểm nghèo hoặc nghiêm trọng, hay gặp phải mối đe dọa trực tiếp và, nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn ở tử vong, mất chi hay bộ phận chính của cơ thể hay chức năng của cơ thể, Anthem sẽ báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Anthem từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy chuyển đến phần tiêu đề “Than phiền” trong chương có tiêu đề “Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề” trong sổ tay này.

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận được một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ chăm sóc tấn công tình dục, gồm cả chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Mang thai
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú dành cho:
 - Tấn công tình dục
 - Loạn luân
 - Tấn công thể chất
 - lạm dụng trẻ em
 - Khi quý vị có suy nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện.
- Để biết thêm thông tin, xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện” trong sổ tay này.

Đối với xét nghiệm mang thai, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, kiểm soát sinh sản hoặc dịch vụ cho các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Anthem. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước (hay cho phép trước). Đối với các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần có giấy giới thiệu và không cần có sự phê duyệt trước. PCP không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần nhận phê duyệt trước từ Anthem để nhận các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được đài thọ theo Sổ Tay Thành Viên này.

Các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa không được đài thọ theo Sổ Tay Thành Viên này. Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được đài thọ theo chương trình sức khỏe tâm thần của quận tại quận nơi quý vị sống.

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với một người đại diện các quan ngại về sức khỏe bằng cách gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine) theo số **800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho phụ huynh hoặc người giám hộ. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về thực hành bảo vệ quyền riêng tư” để biết thông tin về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn đến PCP của mình để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Nếu như vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản (gồm cả triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên)
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc tấn công tình dục
- Các dịch vụ phá thai ngoại trú

Bác sĩ hoặc phòng khám đó không phải tham gia vào mạng lưới của Anthem. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc Medi-Cal và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước (cho phép trước) đối với các dịch vụ này. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ đó, hoặc để được trợ giúp nhận các dịch vụ đó (gồm cả chuyên chở), quý vị có thể gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine) miễn phí theo số **800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho các thành viên hộ gia đình khác. Vui lòng tham khảo phần “Thông báo về thực hành quyền riêng tư” để biết thông tin về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng tình vì lý do đạo đức. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, thì nhà cung cấp sẽ trợ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cho các dịch vụ cần thiết. Anthem cũng sẽ làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp.

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây, có thể được chi trả theo hợp đồng chương trình của quý vị và quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, bao gồm việc ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị vô sinh
- Phá thai

Quý vị sẽ nhận thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi cho bác sĩ triển vọng của quý vị, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám, hoặc gọi đến Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mình cần.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ này có sẵn và Anthem phải đảm bảo rằng quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị được đến thăm khám tại một nhà cung cấp dịch vụ hoặc được nhận vào một bệnh viện thực hiện được các dịch vụ được đài thọ. Hãy gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần giúp đỡ tìm nhà cung cấp.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là chăm sóc dành cho tình trạng cấp cứu hay đe dọa đến tính mạng. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại sức khỏe nghiêm trọng do bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một tình trạng mà quý vị đã có. Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp nhất không cần phê duyệt trước (cho phép trước) sẽ sẵn sàng trong vòng 48 tiếng kể từ khi quý vị yêu cầu cuộc hẹn thăm khám. Nếu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần đòi hỏi phải có sự phê duyệt trước, thì quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn thăm khám trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.

Đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ được với PCP của mình, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine) theo số **800-224-0336 (TTY 711)**, để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Căng cơ
- Dịch vụ chăm sóc thai sản

Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị trong khu vực dịch vụ của Anthem. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Anthem. Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, nhưng vẫn ở trong Hoa Kỳ, thì quý vị không cần sự phê duyệt trước để nhận chăm sóc khẩn cấp.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi lại ra khỏi Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận quý vị hoặc Dịch Vụ Thành Viên theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Quý vị có thể gọi tới chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi của Anthem bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể kê toa cho quý vị thuốc như một phần trong lần thăm khám chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị nhận được các loại thuốc này như một phần trong lần thăm khám, Anthem sẽ đài thọ cho các thuốc đó như một phần của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị kê toa thuốc để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ đài thọ cho các thuốc đó. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy chuyển đến tiêu đề “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác” ở Chương 4.

LiveHealth® Online

Các thành viên của Anthem có thể truy cập LiveHealth® Online bằng điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính. LHO kết nối bệnh nhân với các bác sĩ được hội đồng chứng nhận, hỗ trợ sức khỏe thể chất và tâm thần. Các bác sĩ có thể kê toa thuốc và gửi thuốc đến nhà thuốc của quý vị. Chỉ có thể kê toa các chất không bị kiểm soát.

Các thành viên có thể sử dụng LiveHealth Online 24/7 bằng cách gọi **888-548-3432 (TTY 711)**, tải về ứng dụng di động LiveHealth Online miễn phí hoặc truy cập livehealthonline.com để đăng ký.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 49

Chi tiết chương trình LiveHealth Online

	LiveHealth Online medical	LiveHealth Online psychiatry	LiveHealth Online psychology
Các kiểu nhà cung cấp	Bác sĩ được hội đồng chứng nhận	Bác sĩ được hội đồng chứng nhận	Nhà tâm lý học có giấy phép (PhD) và nhà trị liệu (nhân viên xã hội - trình độ thạc sĩ)
Quyền lợi được cung cấp	Thuốc nếu cần thiết về mặt lâm sàng	Thuốc nếu cần thiết về mặt lâm sàng theo đánh giá kết luận	
Tính sẵn có	Theo yêu cầu 24/7/365	Hẹn thăm khám: 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, mọi múi giờ	Hẹn thăm khám: 7 giờ sáng đến 11 giờ tối.
Thời lượng thăm khám	10 phút	30 đến 45 phút để đánh giá ban đầu; 15 phút cho các buổi tái khám nếu cần để xem xét thuốc.	45 phút
Thời gian chờ trung bình	Khoảng 10 phút	14 ngày trở xuống	4 ngày trở xuống
Độ tuổi phục vụ	Không giới hạn độ tuổi; bác sĩ xác định xem bệnh nhân có thể được điều trị trực tuyến hay không.	18 tuổi trở lên	10 tuổi trở lên



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

	LiveHealth Online medical	LiveHealth Online psychiatry	LiveHealth Online psychology
Giá trị	Thuận tiện chăm sóc tại nhà. Ngăn chặn các lần thăm khám Cấp Cứu tốn thời gian cho các tình trạng y tế không khẩn cấp.	Tăng đáng kể khả năng tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại nhà.	

Các tình trạng thường được điều trị:

- Trầy xước, vết thương nhỏ
- Mụn
- Dị ứng/viêm mũi dị ứng
- Hen suyễn
- Đau lưng
- Ho/cảm lạnh
- Bệnh tiểu đường/hạ đường huyết
- Tiêu chảy
- Đau tai
- Sốt, bệnh cúm/cúm
- Đau đầu/đau nửa đầu
- Cao huyết áp
- Đại tiểu tiện không tự chủ
- Mất ngủ
- Buồn nôn/nôn mửa
- Đau mắt đỏ và các bệnh nhiễm trùng mắt khác
- Phát ban/rối loạn da
- Viêm xoang
- Đau họng/viêm họng
- Bong gân và giãn cơ

Các điều kiện sức khỏe hành vi thường được điều trị:

- Lo lắng
- Rối loạn lưỡng cực
- Đối mặt với bệnh tật
- Trầm cảm
- Buồn não
- Chứng rối loạn ám ảnh cưỡng chế
- Các cơn hoảng loạn
- Các vấn đề về nuôi dạy con cái
- Rối loạn căng thẳng sau sang chấn
- Các vấn đề về mối quan hệ
- Căng thẳng



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

LiveHealth Online cung cấp điều trị liên tục với cùng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.

Các Giới Hạn của LiveHealth Online

LiveHealth Online không cung cấp:

- Chăm sóc y tế dự phòng hoặc liên tục.
- Đề xuất phòng thí nghiệm.
- Nhận chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa tại thời điểm này.

Các thành viên nên đặt lịch hẹn với PCP của họ là lựa chọn đầu tiên cho trường hợp chăm sóc không phải cấp cứu.

Xác nhận tư cách thành viên Anthem đối với LiveHealth Online

Quý vị phải bổ sung thẻ ID thành viên của Anthem vào tài khoản LiveHealth Online để nhận các dịch vụ miễn phí. Thành viên phải đủ 18 tuổi để có tài khoản LiveHealth Online của riêng mình.

- Cha mẹ có thể thêm ID thành viên Anthem của con vào tài khoản cá nhân của mình.
- Các thành viên có thể mời khách tham gia các buổi thăm khám trực tiếp qua video của họ:
 - Các thành viên trong gia đình
 - Các nhà cung cấp khác
- Các thành viên có thể chia sẻ bản tóm tắt hồ sơ y tế với PCP hoặc bất kỳ ai qua email/fax.

LiveHealth Online cung cấp điều trị liên tục với cùng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi:

- Thành viên có thể nhận trợ giúp 24/7 bằng cách gọi đến **888-548-3432 (TTY 711)**, tải về ứng dụng di động LiveHealth Online miễn phí trên điện thoại hoặc truy cập **livehealthonline.com** để đăng ký.
- Để được trợ giúp về thuốc kê toa khẩn cấp sau buổi thăm khám trực tuyến, thành viên có thể gọi **888-982-7956**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất. Đối với chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem.

Quý vị có quyền sử dụng mọi bệnh viện hoặc cơ sở khác để nhận chăm sóc cấp cứu bên trong Hoa Kỳ, bao gồm cả bất kỳ Vùng Lãnh Thổ nào của Hoa Kỳ.

Bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ cấp cứu phải nhập viện tại Canada và Mexico được đài thọ. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu là chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho bệnh tật hoặc thương tích mà người bình thường có tính thận trọng (hợp lý) (không phải chuyên gia y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể đoán rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) sẽ gặp nguy hiểm đặc biệt, hoặc có nguy cơ các chức năng của cơ thể, cơ quan trên cơ thể hoặc bộ phận cơ thể của quý vị bị tổn hại nghiêm trọng. Các ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bồng nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu tâm thần, như trầm cảm nghiêm trọng hoặc ý định tự tử (có thể được đài thọ bởi các chương trình sức khỏe tâm thần của quận)

Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay lúc đó. Quý vị nên nhận chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người biết rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc liệu tình trạng y tế của quý vị có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, miễn phí 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày một tuần kể cả ngày nghỉ lễ theo số **800-224-0336 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi không nằm trong mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Anthem. Quý vị hoặc bệnh viện nơi tiếp nhận quý vị cần gọi cho Anthem trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị rời khỏi Mỹ, ngoài Canada hay Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, Anthem sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở cấp cứu, gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hay Anthem trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (chăm sóc sau ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Anthem.

Hãy nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc cấp cứu chỉ dành cho trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần của Anthem cung cấp cho quý vị thông tin y tế và tư vấn miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Hãy gọi 800-224-0336 (TTY 711).

Đường Dây Y Tá 24 Giờ, 7 Ngày Một Tuần

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần (24/7 NurseLine) của Anthem cung cấp cho quý vị thông tin y tế và tư vấn miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Hãy gọi **800-224-0336 (TTY 711)** để:

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi về y tế, tư vấn chăm sóc và trợ giúp quý vị trong việc quyết định có nên thăm khám với nhà cung cấp ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y tế như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm cả tư vấn về kiểu nhà cung cấp có thể phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần **không** trợ giúp với các cuộc hẹn thăm khám tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước về sức khỏe là một mẫu đơn pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trong biểu mẫu dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn nhận trong trường hợp sau này quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định. Quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người, như vợ/chồng, đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải về biểu mẫu miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hoặc ai đó mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu cho quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu để chỉ thị trước vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi liên quan đến luật về chỉ thị trước. Anthem sẽ báo cho quý vị các thay đổi trong luật tiểu bang trong vòng 90 ngày sau khi có thay đổi.

Quý vị có thể gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để biết thêm thông tin.

Hiến nội tạng và mô

Quý vị có thể cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tạng mô hoặc tạng. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tạng mô và tạng với sự chấp thuận bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ của mình. Quý vị có thể đổi ý về việc hiến tạng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tạng mô hoặc tạng, hãy trao đổi với PCP của mình. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những gì

Chương này giải thích tất cả các dịch vụ được đài thọ của quý vị khi là thành viên của Anthem. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị sẽ miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và do nhà cung cấp trong mạng lưới cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới, ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể đài thọ cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải yêu cầu Anthem phê duyệt trước (cho phép trước) cho trường hợp này. Dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tích được chẩn đoán. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Các thành viên dưới 21 tuổi được hưởng các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Đọc Chương 5: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên để biết thêm thông tin.

Một số quyền lợi sức khỏe cơ bản mà Anthem cung cấp được liệt kê dưới đây. Các quyền lợi có dấu sao (*) có thể cần được phê duyệt trước.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 56

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế cấp tính (điều trị ngắn hạn) tại nhà
- Chứng ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê/gây tê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính học*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn bóp cột sống*
- Hóa trị liệu và liệu pháp xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Các dịch vụ của nhân viên sức khỏe cộng đồng
- Dịch vụ trong cộng đồng dành cho người lớn*
- Các hỗ trợ cộng đồng*
- Các dịch vụ nha khoa - giới hạn (do chuyên gia y tế/PCP thực hiện tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ lọc máu/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)*
- Dịch vụ chăm sóc đồng thời phụ huynh và trẻ
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch và qua đường ruột*
- Tư vấn và thăm khám tại văn phòng bác sĩ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến nhà cung cấp không tham gia chương trình)
- Liệu pháp gia đình
- Các thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc cuối đời*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*
- Xét nghiệm và y học phóng xạ
- Chăm sóc dài hạn*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép nội tạng chính*
- Trị liệu vận động*
- Chỉnh hình/phục hình*
- Vật tư hậu môn giả và tiết niệu
- Các dịch vụ bệnh viện ngoại trú*
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc giảm đau
- Thăm khám với PCP
- Các dịch vụ nhi khoa
- Liệu pháp vật lý*
- Các dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen
- Thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn*
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Các dịch vụ phẫu thuật*
- Y học từ xa/Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth)
- Các dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 57

Quý vị có thể tìm thấy các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ trong Chương 8, “Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết”.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tích được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, dịch vụ cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết trong việc điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hoặc bệnh lý thể chất và tâm thần theo quyền lợi Liên Bang về Các Dịch Vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tinh thần hoặc duy trì tình trạng của thành viên để bệnh không trở nên tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thông thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Các dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp

Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ theo chương trình khác mà không phải của Anthem.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 58

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết nhằm:

- Bảo vệ tính mạng;
- Phòng ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật đáng kể;
- Làm giảm cơn đau dữ dội;
- Đạt tình trạng tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi; và
- Đạt được, duy trì và khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, được xác định ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và bệnh lý thể chất và tinh thần, được yêu cầu theo quyền lợi Liên Bang về Các Dịch Vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT).

EPSDT cung cấp một loạt các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thu nhập thấp. Quyền lợi EPSDT mạnh hơn quyền lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để ngăn chặn hoặc chẩn đoán và điều trị các vấn đề về sức khỏe sớm nhất có thể. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo mỗi trẻ em đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi trẻ cần – cung cấp đúng dịch vụ chăm sóc cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ theo chương trình khác mà không phải của Anthem.

Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ

Các dịch vụ ngoại trú (lưu động)

Chủng ngừa cho người lớn

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm chủng) dành cho người lớn từ nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Anthem đài thọ cho các mũi tiêm do Ủy Ban Cố Vấn về Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) khuyến nghị, bao gồm các mũi tiêm cần thiết khi quý vị di chuyển.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 59

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa) tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, hãy đọc phần Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác trong chương này.

Chăm sóc dị ứng

Anthem đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm dị ứng, giảm mẫn cảm hoặc liệu pháp miễn dịch.

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đài thọ cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây tê/gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được chuyên gia gây mê/gây tê cung cấp. Dịch vụ này có thể cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Dịch vụ nắn bóp cột sống

Anthem đài thọ cho các dịch vụ nắn bóp cột sống, giới hạn trong phạm vi điều trị cột sống bằng thao tác nắn chỉnh thủ công. Các dịch vụ nắn bóp cột sống giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, trị liệu thính học, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể phê duyệt trước cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế.

Những thành viên sau hội đủ điều kiện cho các dịch vụ nắn bóp cột sống:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Những người mang thai cho đến tháng cuối cùng, bao gồm cả 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ
- Người cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hay cơ sở chăm sóc bán cấp
- Tất cả các thành viên khi các dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, các FQHC hoặc RHC trong mạng lưới của Anthem. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn bóp cột sống ngoại trú

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Anthem đài thọ một bài đánh giá ngắn hàng năm về sức khỏe nhận thức cho các thành viên từ 65 tuổi trở lên và các thành viên không đạt điều kiện hội đủ nhận đánh giá tương tự trong dịch vụ thăm khám sức khỏe hàng năm theo Chương Trình



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 60

Medicare. Bài đánh giá sức khỏe nhận thức sẽ đánh giá dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc sa sút trí tuệ.

Các dịch vụ của nhân viên sức khỏe cộng đồng

Anthem đài thọ các dịch vụ của nhân viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng (CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên gia hành nghề có giấy phép khác giới thiệu để ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe thể chất và tâm thần cũng như hiệu quả. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục và đào tạo sức khỏe, bao gồm cả kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa thương tích
- Tăng cường sức khỏe và huấn luyện, bao gồm cả thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý dịch bệnh

Dịch vụ thăm phân máu và lọc máu

Anthem đài thọ cho các dịch vụ lọc máu. Anthem cũng đài thọ cho các dịch vụ thăm phân máu (lọc máu mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu và Anthem phê duyệt yêu cầu đó.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Sự thoải mái, tiện lợi hoặc thiết bị, vật tư và tính năng sang trọng
- Các mặt hàng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để làm cho thiết bị lọc máu tại nhà có thể di chuyển được cho việc đi lại

Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở

Anthem đài thọ các dịch vụ người hỗ trợ sinh nở để bao gồm hỗ trợ cá nhân cho các cá nhân mang thai và gia đình trong suốt thai kỳ, chuyển dạ và giai đoạn sau sinh.

Dịch vụ chăm sóc đồng thời phụ huynh và trẻ

Anthem đài thọ các dịch vụ chăm sóc cả phụ huynh và trẻ cần thiết về mặt y tế cho các thành viên và người chăm sóc của họ.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 61

Liệu Pháp Gia Đình

Anthem đài thọ cho liệu pháp gia đình khi cần thiết về mặt y tế và có ít nhất hai thành viên trong gia đình.

Ví dụ về liệu pháp gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Trị liệu tâm lý cho con cái - cha mẹ (từ 0 đến 5 tuổi)
- Trị liệu tương tác cho con cái và cha mẹ (từ 2 đến 12 tuổi)
- Liệu pháp hành vi nhận thức dành cho cặp đôi (người lớn)

Phẫu thuật ngoại trú

Anthem đài thọ cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Các thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là tự chọn và các thủ thuật nha khoa hoặc y tế ngoại trú cụ thể phải được phê duyệt trước (cho phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

Anthem đài thọ cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ điều trị bệnh về chi (chân)

Anthem đài thọ các dịch vụ điều trị bệnh chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, nắn bóp và điều trị điện ở bàn chân người. Dịch vụ này bao gồm cắt cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân điều khiển chức năng của bàn chân.

Trị liệu điều trị

Anthem đài thọ cho các trị liệu điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị liệu
- Xạ trị

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Anthem đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh:

- Hướng dẫn và hỗ trợ cho con bú sữa mẹ
- Chăm sóc sinh nở và chăm sóc hậu sản
- Máy hút sữa và các vật tư
- Chăm sóc tiền sản



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 62

- Các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh
- Y Tá Hộ Sinh Đã Được Chứng Nhận (CNM)
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (LM)
- Chẩn đoán và tư vấn về rối loạn di truyền thai nhi
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần phải ở cùng địa điểm thực tế với nhà cung cấp của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận nhiều dịch vụ qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Tuy nhiên, dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không khả dụng với tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu về các loại dịch vụ có thể sẵn có thông qua thăm khám sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ cụ thể thích hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp và không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị chấp thuận rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú

Anthem đài thọ cho thành viên dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần có giấy phép trong mạng lưới của Anthem mà không cần giấy giới thiệu.

PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể cấp giấy giới thiệu nhận khám tầm soát sức khỏe tâm thần bổ sung cho bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem để xác định mức độ suy yếu của quý vị. Nếu kết quả kiểm tra sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị bị đau buồn mức độ nhẹ hoặc trung bình hay bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, thì Anthem có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. Anthem cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 63

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, ghi nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc men
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm ngoại trú, thuốc men không được đài thọ theo Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng của Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>), vật tư và thực phẩm chức năng
- Tư vấn về tâm thần
- Liệu Pháp Gia Đình

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Anthem cung cấp, hãy gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần không thể điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần có sẵn trong mạng lưới của Anthem và trong khung thời gian được nêu bên trên trong phần “Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc”, Anthem sẽ đài thọ và giúp quý vị sắp xếp nhận các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả kiểm tra sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy quý vị có khả năng bị suy yếu ở mức độ cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS), thì PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận để nhận đánh giá và giúp quý vị kết nối với bước tiếp theo trong quy trình.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang 75 trong phần “Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa”.

Dịch vụ cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế

Anthem đài thọ cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm cả các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, U.S. Virgin Islands, v.v.). Anthem cũng đài thọ chăm sóc cấp cứu cần phải nhập viện tại Canada và Mexico. Cấp cứu y tế là một tình trạng y tế có cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, thì bất kỳ người nào có kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán nó sẽ dẫn đến:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Gây tổn hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng ở bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận cơ thể nào; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ mang thai chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ ở một thời điểm xuất hiện một trong những trường hợp sau đây:
 - Không có đủ thời gian để chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh nở.
 - Việc chuyển viện có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của thai nhi.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc kê toa ngoại trú cho 72 giờ trong quá trình điều trị, thuốc kê toa sẽ được đài thọ trong Dịch Vụ Cấp Cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện đưa cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc bên ngoài bệnh viện để mua, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm đài thọ cho đơn thuốc đó.

Nếu được sĩ tại nhà thuốc bên ngoài bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp, lượng thuốc khẩn cấp đó sẽ được Medi-Cal Rx đài thọ mà không phải Anthem. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần trợ giúp trong việc cung cấp lượng thuốc khẩn cấp cho quý vị.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

Anthem đài thọ cho dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong các tình huống cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng mà những cách khác để đến được nơi chăm sóc sẽ gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không đài thọ cho các dịch vụ bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương ở Canada và Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, dịch vụ xe cứu thương của quý vị sẽ không được Anthem đài thọ.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau dành cho trẻ em và người lớn, giúp giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận cùng lúc cả dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 65

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời là quyền lợi dành cho các thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến từ 6 tháng trở xuống. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Các dịch vụ nhân viên y tế tại nhà và giúp việc chăm sóc tại gia
- Vật tư và thiết bị y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua FFS Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong suốt thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để giúp thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối có thể ở nhà
- Chăm sóc nghỉ ngơi nội trú tối đa năm ngày liên tục tại một bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc bệnh nhân nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Chăm sóc giảm đau

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc nâng cao
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm đau và chăm sóc điều trị bệnh
- Đội ngũ chăm sóc bao gồm, nhưng không giới hạn ở:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
- Trợ lý bác sĩ
- Y tá chuẩn định
- Y tá dạy nghề hoặc y tá hành nghề có giấy phép
- Nhân viên xã hội
- Mục sư
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được nhận cùng lúc cả dịch vụ chăm sóc giảm đau và chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và đáp ứng điều kiện hội đủ nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào.

Nhập viện

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đài thọ cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê/gây tê là nhà cung cấp chuyên khoa thực hiện gây mê/gây tê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê/gây tê là loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen

Giải Trình Tự Gen Toàn Bộ Nhanh (rWGS) là quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong một đơn vị chăm sóc chuyên sâu. Dịch vụ này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cả hai cha mẹ và con của họ, và giải trình tự cực nhanh. rWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc ICU cho trẻ em từ một tuổi trở xuống. Nếu con em quý vị đạt điều kiện hội đủ cho chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS), CCS có thể đài thọ chi phí nằm viện và chi phí thực hiện rWGS.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 67

Các dịch vụ phẫu thuật

Anthem đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Chương trình Mở Rộng Chăm Sóc Hậu Sản

Chương trình Mở Rộng Chăm Sóc Hậu Sản cung cấp khoản bảo hiểm mở rộng cho các thành viên của Medi-Cal cả trong và sau thai kỳ.

Chương trình Mở Rộng Chăm Sóc Hậu Sản kéo dài khoản bảo hiểm của Anthem lên tới 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể mức thu nhập, tư cách công dân hoặc tình trạng nhập cư, và không đòi hỏi bất kỳ hành động bổ sung nào.

Các dịch vụ (liệu pháp) và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc các tình trạng bệnh lý mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng và tập luyện chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Các dịch vụ là cần thiết về mặt y tế.
- Các dịch vụ dành để giải quyết một tình trạng sức khỏe.
- Các dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng việc quý vị nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế hoặc một cơ sở trong mạng lưới không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị.

Chương trình đài thọ:

Châm Cứu

Anthem đài thọ cho các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, chữa trị hoặc làm giảm bớt nhận thức về cơn đau mạn tính nghiêm trọng kéo dài do tình trạng y tế thường được ghi nhận. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kim kích thích điện) giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ trị liệu thính học, nắn bóp cột sống, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, bác sĩ nha



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 68

khoa, chuyên gia điều trị bệnh chân, chuyên gia châm cứu (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)

Anthem đài thọ cho các dịch vụ thính học. Các dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ châm cứu, nắn bóp cột sống, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem sẽ phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Anthem đài thọ các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi Các Dịch Vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hoặc khôi phục chức năng của một cá nhân dưới 21 tuổi đến mức tối đa có thể.

Dịch vụ BHT dạy các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát hành vi và tăng cường, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy từng bước hành vi được nhắm đến. Dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không mang tính thực nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, theo chỉ định của bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý học có giấy phép, được chương trình phê duyệt và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị được phê duyệt.

Phục hồi chức năng tim

Anthem đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

Anthem đài thọ cho việc mua hoặc cho thuê vật tư DME, thiết bị và các dịch vụ khác có toa thuốc của bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề, và chuyên gia y tá lâm sàng. Các vật dụng DME kê toa có thể được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết cho hoạt động hàng ngày trong cuộc sống hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nặng hơn.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nói chung, Anthem không đòi hỏi những nội dung sau:

- Thiết bị, tính năng và nguồn cung cấp tiện nghi, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa hạng bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy hút sữa và các vật tư” dưới tiêu đề “Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh” trong chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường trong sinh hoạt hàng ngày, như thiết bị tập thể dục (bao gồm cả các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí)
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa nhà hoặc xe của quý vị
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (tuy nhiên, máy đo đường huyết cho người bệnh tiểu đường, máy đo glucose liên tục, que thử và kim chích máu được Medi-Cal Rx đòi hỏi)
- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi hiện tượng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do bị mất, bị trộm hoặc sử dụng sai cách, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các mặt hàng khác thường không có mục đích chính là để chăm sóc sức khỏe

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, những mặt hàng này có thể được phê duyệt bằng Cho Phép Trước (Phê Duyệt Trước) do bác sĩ của quý vị gửi.

Dinh dưỡng qua đường ruột và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch

Các phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể được sử dụng khi một tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống như bình thường. Các sản phẩm sữa công thức dinh dưỡng và bổ sung dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch có thể được đòi hỏi thông qua Medi-Cal Rx trong trường hợp cần thiết về mặt y tế. Anthem đòi hỏi cho các máy bơm và đường ống truyền dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và đường tĩnh mạch, khi cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thiết bị trợ thính

Anthem đòi hỏi cho máy trợ thính nếu quý vị được khám mắt thính lực, máy trợ thính là vật dụng cần thiết về mặt y tế, và có toa thuốc của bác sĩ. Bảo hiểm được giới hạn trong khoản hỗ trợ chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Anthem sẽ đòi hỏi một máy trợ thính trừ khi quý vị cần một máy trợ thính cho mỗi tai nhằm mang lại kết quả tốt hơn nhiều so với khi sử dụng một máy trợ thính.

Máy trợ thính dành cho các thành viên dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang quy định trẻ em cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình California Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để xác định trẻ có đạt điều kiện hội đủ nhận CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ đòi hỏi các chi phí cho những máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không hội đủ điều kiện nhận CCS, chúng tôi sẽ đòi hỏi những máy trợ thính cần thiết về mặt y tế theo bảo hiểm Medi-Cal.

Máy trợ thính dành cho thành viên 21 tuổi trở lên

Theo Medi-Cal, chúng tôi đòi hỏi những nội dung sau cho mỗi máy trợ thính được đòi hỏi:

- Khuôn đeo tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Thăm khám để đảm bảo máy trợ thính đang hoạt động tốt
- Thăm khám để làm sạch và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa chữa máy trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đòi hỏi máy trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính giác của quý vị nặng đến mức máy trợ thính hiện tại không thể điều chỉnh được
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ và không thể sửa được và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết sự việc này đã xảy ra như thế nào.

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao gồm:

- Pin cho máy trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà của quý vị, khi được bác sĩ của quý vị kê toa và được cho là cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Các dịch vụ y tế tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên y tế tại nhà bán thời gian
- Liệu pháp vật lý, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

Vật tư, thiết bị và vật dụng y tế

Anthem đài thọ các vật tư y tế được chỉ định bởi bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua FFS Medi-Cal Rx mà không phải Anthem.

Bảo hiểm Medi-Cal không đài thọ những nội dung sau đây:

- Các đồ gia dụng tiện nghi, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn sát khuẩn
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tấm bông
 - Bột thuốc
 - Khăn giấy
 - Cây phỉ
- Các phương thuốc gia đình phổ biến, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Thuốc mỡ
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp với talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê toa
- Các chế phẩm dùng tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem bôi axit salicylic, thuốc mỡ hoặc dung dịch và kem oxit kẽm
- Các mặt hàng khác thông thường không có mục đích chính là để chăm sóc sức khỏe và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế dành riêng với mặt hàng đó



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Trị liệu vận động

Anthem đài thọ cho các dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và dịch vụ tư vấn. Các dịch vụ trị liệu vận động giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, trị liệu thính học, nắn bóp cột sống và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem sẽ phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Chỉnh hình/phục hình

Anthem đài thọ cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và phục hình cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải là bác sĩ kê toa. Điều này bao gồm các thiết bị trợ thính cấy ghép, vú giả/áo ngực phẫu thuật, vải băng vết bỏng và các bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hay để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Vật tư hậu môn giả và tiết niệu

Anthem đài thọ cho túi hậu môn giả, ống thông tiểu, túi đựng nước tiểu, vật tư thoát nước tiểu và chất kết dính. Không bao gồm các vật tư dành cho thiết bị hoặc tính năng thoải mái, tiện lợi hoặc xa xỉ.

Liệu pháp vật lý

Anthem đài thọ các dịch vụ liệu pháp vật lý cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và thuốc bôi.

Phục hồi chức năng phổi

Anthem đài thọ cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và do bác sĩ kê toa.

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Anthem đài thọ các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị mắc khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng và ăn uống trong một cơ sở có giấy phép cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Trị liệu âm ngữ

Anthem đài thọ cho trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu âm ngữ giới hạn trong phạm vi hai lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, trị liệu thính học, trị liệu nắn bóp cột sống và trị liệu vận động (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem sẽ phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ chuyển giới

Anthem đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) như một quyền lợi khi chúng cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng tiêu chí về phẫu thuật chỉnh hình.

Thử nghiệm lâm sàng

Anthem đài thọ chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ đối với các bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng Giai Đoạn I, Giai Đoạn II, Giai Đoạn III hoặc Giai Đoạn IV nếu thử nghiệm đó liên quan đến việc ngăn ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các tình trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu đó đáp ứng tất cả các yêu cầu theo Bộ Luật An Toàn và Sức Khỏe 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx là một chương trình Medi-Cal FFS đài thọ hầu hết các thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú. Đọc phần “Thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau của chương này để biết thêm thông tin.

Các dịch vụ xét nghiệm và y học phóng xạ

Anthem đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và X-quang ngoại trú và nội trú khi chúng cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp chiếu tiên tiến khác nhau, như chụp CT, MRI, và PET được đài thọ dựa trên mức độ cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ phòng ngừa và đảm bảo sức khỏe, kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Các vắc-xin được Ủy Ban Cố Vấn về Các Phương Thức Chủng Ngừa khuyến nghị
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- Khuyến nghị của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ Vì Tương Lai Tươi Sáng (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Dịch vụ chăm sóc dự phòng hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Trường Cao Đẳng Bác Sĩ Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ
- Trợ giúp để cai thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa do Lực Lượng Đặc Nhiệm Các Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B khuyến nghị

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho thành viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ có thể quyết định số con và khoảng cách tuổi giữa các con. Những dịch vụ này bao gồm tất cả các phương pháp kiểm soát sinh sản được FDA phê duyệt. Các bác sĩ PCP và bác sĩ chuyên khoa Sản/ Phụ Khoa của Anthem sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám Medi-Cal không liên kết với Anthem mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Đọc Chương 5: Thông tin về chăm sóc sức khỏe tổng thể để chăm sóc phòng ngừa trẻ em và thanh thiếu niên dành cho thanh thiếu niên 20 tuổi trở xuống.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào thay đổi lối sống và được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường tuýp 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiền tiểu đường. Thành viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ tiêu chuẩn cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp hoạt động giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp người hướng dẫn đồng đẳng
- Hướng dẫn tự kiểm soát và giải quyết vấn đề
- Khích lệ và cung cấp ý kiến phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ mục tiêu
- Theo dõi cân nặng định kỳ để giúp hoàn thành mục tiêu



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Thành viên phải đáp ứng các yêu cầu về điều kiện hội đủ của chương trình để tham gia DPP. Hãy gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** để tìm hiểu thêm về chương trình và điều kiện hội đủ.

Dịch vụ tái cấu trúc

Anthem đài thọ cho phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo ra một diện mạo bình thường ở mức cao nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do các khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh lý hoặc tái tạo vú sau khi thực hiện phẫu thuật cắt bỏ vú gây ra. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể áp dụng.

Các dịch vụ tầm soát rối loạn sử dụng chất kích thích

Chương trình này đài thọ:

- Khám tầm soát lạm dụng rượu bia và ma túy bất hợp pháp

Xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này để biết bảo hiểm điều trị trong quận.

Quyền lợi thị lực

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Khám mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế đối với các thành viên, như những người mắc bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần khi quý vị có toa thuốc hợp lệ.
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu quý vị thay đổi toa thuốc hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ (và không thể sửa được), và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ như thế nào.
- Thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực không điều chỉnh được bằng kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật,



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (tức là thoái hóa điểm vàng liên quan đến tuổi tác).

- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế
Kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu thành viên không thể sử dụng kính mắt do bệnh về mắt hoặc tình trạng (tức là khuyết một tai). Các tình trạng y tế đủ tiêu chuẩn nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn ở tật dị móng mắt, thiếu thủy tinh thể và giác mạc chóp.

Quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị được quyền nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có những nhu cầu về mặt y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn thăm khám của mình. Dịch vụ chuyên chở y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được đài thọ như các cuộc hẹn khám bệnh, nha khoa, sức khỏe tâm thần, sử dụng chất gây nghiện và cuộc hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế phi cấp cứu, hoặc NEMT, quý vị có thể yêu cầu bằng cách trao đổi với bác sĩ của quý vị, nha sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định đúng loại phương tiện chuyên chở để đáp ứng các nhu cầu của quý vị. Nếu bác sĩ nhận thấy quý vị cần chuyên chở y tế, bác sĩ sẽ kê toa bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi cho Anthem. Sau khi được phê duyệt, phê duyệt có hiệu lực trong 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về số lượng chuyến đi quý vị có thể nhận được. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại sau mỗi 12 tháng.

Phương tiện chuyên chở y tế là xe cứu thương, xe chở cáng, xe thùng có cửa lên cho xe lăn hoặc vận tải hàng không. Anthem cho phép phương tiện chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất, phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám. Điều này có nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc y tế của quý vị cho phép quý vị được chuyên chở bằng xe thùng có cửa lên cho xe lăn, Anthem sẽ không chi trả cho xe cấp cứu. Quý vị chỉ có quyền được chuyên chở bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép bất kỳ hình thức chuyên chở đường bộ nào.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chuyên chở y tế phải được sử dụng khi:

- Điều này là cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế như được xác định với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác; vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn thăm khám vì tình trạng thể chất hoặc y tế.
- Quý vị cần sự giúp đỡ từ tài xế đi và về từ nơi cư trú, phương tiện hay nơi điều trị do khuyết tật thể chất hoặc tâm thần.

Để yêu cầu NEMT mà bác sĩ của quý vị đã kê toa cho các cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ), vui lòng gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** hoặc ModivCare theo số **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Với các cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng để sẵn thẻ ID thành viên của quý vị khi quý vị gọi điện.

Giới hạn của chuyên chở y tế: Anthem cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu y tế đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Dịch vụ chuyên chở y tế sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ này không được Medi-Cal đài thọ. Nếu cuộc hẹn thăm khám của quý vị được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm y tế, Anthem sẽ giúp quý vị lên lịch trình Chuyên chở. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong cuốn Sổ Tay Thành Viên này. Dịch vụ chuyên chở không được đài thọ bên ngoài mạng lưới hoặc khu vực dịch vụ trừ khi được Anthem cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu chuyên chở y tế, vui lòng gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)**, hoặc ModivCare theo số **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Chi phí dành cho thành viên: Phương tiện chuyên chở được Anthem cho phép sẽ được miễn phí.

Cách nhận dịch vụ vận chuyển phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm đưa đón đến các cuộc hẹn thăm khám trong trường hợp cuộc hẹn thăm khám dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không có phương tiện chuyên chở đến đó. Nếu quý vị có thể được đưa đón miễn phí, khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để được chuyên chở và đang:

- Di chuyển đến hoặc về từ cuộc hẹn thăm khám dành cho dịch vụ được ủy quyền Medi-Cal thực hiện bởi nhà cung cấp của quý vị; hoặc
- Đi lấy thuốc kê toa và vật tư y tế



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Anthem cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng/tư nhân khác để đến cuộc hẹn khám bệnh của quý vị cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Anthem sẽ đài thọ chi phí thấp nhất cho loại hình vận chuyển phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Anthem có thể bồi hoàn cho những lần di chuyển bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Điều này phải được Anthem phê duyệt trước khi quý vị thực hiện, và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể di chuyển bằng các cách khác, như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi điện cho chúng tôi, gửi email hoặc gặp trực tiếp. Quý vị không thể tự lái xe và được bồi hoàn.

Để được bồi hoàn theo số dặm yêu cầu phải có tất cả các điều kiện sau đây:

- Giấy phép lái xe của người lái xe
- Đăng ký xe của người lái xe
- Chứng từ bảo hiểm xe ô tô đối với người lái xe

Để yêu cầu đưa đón đến nhận các dịch vụ đã được cho phép, hãy gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)**, hoặc ModivCare theo số **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị hoặc gọi sớm nhất có thể trong trường hợp quý vị có cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp. Vui lòng để sẵn thẻ ID thành viên của quý vị khi quý vị gọi điện.

Ghi chú: Thổ Dân Mỹ có thể liên lạc với Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa địa phương để yêu cầu dịch vụ vận chuyển phi y tế.

Giới hạn của vận chuyển phi y tế: Anthem cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** hoặc ModivCare theo số **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe chở cáng, xe thùng có cửa lên cho xe lăn, hoặc hình thức chuyên chở y tế khác là yêu cầu cần thiết về mặt y tế để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị cần sự trợ giúp từ tài xế đi và về từ nơi cư trú, phương tiện hay nơi điều trị do tình trạng thể chất hoặc tình trạng y tế.
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế.
- Dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chi phí dành cho thành viên: Phương tiện vận chuyển phi y tế được Anthem cho phép sẽ được miễn phí.

Chi phí đi lại: Trong những trường hợp nhất định, Anthem có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú khách sạn và các chi phí liên quan khác nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ không ở gần nhà của quý vị. Chi phí này cũng có thể được đài thọ cho một người hỗ trợ đi kèm và người hiến tặng cấy ghép nội tạng chính, nếu thích hợp. Quý vị cần yêu cầu sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên lạc với Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** hoặc ModivCare theo số **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Các dịch vụ nha khoa

Chương Trình Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal Nha Khoa sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa cho quý vị. Quý vị có thể duy trì trong chương trình Nha Khoa Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ hoặc quý vị có thể chọn chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa. Để chọn hoặc thay đổi chương trình nha khoa, hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263**.

Medi-Cal đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng để chẩn đoán và phòng ngừa (như khám và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả cả hàm và một phần
- Mức chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Xử lý florua tại chỗ

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến Chương Trình Medi-Cal Nha Khoa theo số **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711)**. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Chương Trình Medi-Cal Nha Khoa tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org>.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, và được ghi danh vào một chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa, hãy gọi cho chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa được chỉ định của quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 80

Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ

Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý

Anthem đài thọ cho quyền lợi Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn Có Quản Lý (MLTSS) cho thành viên đủ tiêu chuẩn:

- Chăm sóc dài hạn tại các cơ sở điều dưỡng như được phê duyệt bởi Anthem
- Các Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS) như được phê duyệt bởi Anthem

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, Anthem sẽ đảm bảo rằng quý vị được đưa vào một cơ sở dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với các nhu cầu y tế của quý vị.

Anthem cũng cung cấp điều phối dịch vụ chăm sóc trong khi quý vị ở cơ sở chăm sóc dài hạn. Khi thích hợp hoặc theo yêu cầu của thành viên, Anthem sẽ phát triển Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân (ICP) dành cho thành viên có nguy cơ cao và lập Đội Ngũ Chăm Sóc Liên Ngành (ICT). ICP và ICT tập trung vào các nhu cầu của thành viên và đảm bảo cả việc phối hợp và lồng ghép chăm sóc y tế và chăm sóc dài hạn.

Thành viên Anthem có quyền tiếp cận người điều phối Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) đã được đào tạo để hỗ trợ mọi hoạt động chuyển tiếp chăm sóc.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Quản lý chăm sóc cơ bản

Anthem sẽ giúp phối hợp và quản lý các nhu cầu và dịch vụ chăm sóc sức khỏe miễn phí cho quý vị. Anthem sẽ phối hợp với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để đảm bảo quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, gồm cả thuốc kê toa và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ theo chương trình khác mà không phải là Anthem. Điều này bao gồm việc điều phối dịch vụ chăm sóc giữa các cơ sở, chẳng hạn như nếu quý vị cần nhập viện và được xuất viện về nhà hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con em quý vị, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường

Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (ECM) là một quyền lợi mới trên toàn tiểu bang hỗ trợ các thành viên có các nhu cầu sức khỏe hành vi và xã hội phức tạp cũng như các nhu cầu xã hội và hành vi khác chưa được đáp ứng. ECM giúp các thành viên nhận được sự chăm sóc cần thiết để có được sức khỏe tốt hơn và cải thiện chất lượng cuộc sống.

Thành viên có thể đạt điều kiện hội đủ cho một trong bảy Nhóm Dân Cư Tập Trung:

- Các cá nhân và gia đình (gồm cả trẻ em) gặp phải tình trạng vô gia cư
- Người sử dụng có nhu cầu cao — người lớn
- Rối loạn sử dụng chất gây nghiện/bệnh tâm thần nghiêm trọng
- Chuyển hướng cơ sở điều dưỡng
- Chuyển tiếp cơ sở điều dưỡng
- Người lớn chuyển tiếp từ trại giam
- Trẻ em và thanh thiếu niên

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia ECM, người quản lý chăm sóc chính sẽ tập hợp đội ngũ chăm sóc của quý vị và giúp quý vị trao đổi với bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, nhà thuốc, những người quản lý chăm sóc khác, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và bất kỳ ai khác cần thiết để giúp quý vị nhận được sự hỗ trợ mà quý vị cần. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá sức khỏe toàn diện và quản lý chăm sóc
- Điều phối dịch vụ chăm sóc tăng cường
- Tăng cường sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ thành viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện của Anthem hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chi phí dành cho thành viên

Thành viên sẽ được miễn phí các phí dịch vụ ECM.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 82

Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng

Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể có sẵn trong Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị. Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và tối ưu chi phí đối với những dịch vụ được đài thọ theo Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang. Các dịch vụ này là dịch vụ tùy chọn để Thành viên nhận. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các dịch vụ này không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã có theo Medi-Cal.

- Dịch Vụ Điều Hướng Chuyển Đổi Nhà Ở
- Đặt Cọc Nhà Ở
- Dịch Vụ Thuê Nhà Và Duy Trì Nhà Ở
- Chỗ Ở Gần Viện Sau Khi Nhập Viện Trong Thời Gian Ngắn
- Chăm Sóc Phục Hồi (Tạm Nghỉ Y Tế)
- Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Nghỉ
- Dịch Vụ Phục Hồi Qua Sinh Hoạt Hàng Ngày
- Chuyển đổi Cơ Sở Điều Dưỡng/Chuyển sang Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt
- Dịch Vụ Chuyển Đổi Cộng Đồng/Chuyển đổi Cơ Sở Điều Dưỡng sang Tại Nhà
- Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và Dịch Vụ Nội Trợ
- Điều chỉnh Khả Năng Tiếp Cận Với Môi Trường (Sửa Nhà)
- Bữa Ăn/Bữa Ăn Tùy chỉnh Theo Phương Pháp Y Tế
- Trung Tâm Trấn Tĩnh
- Chữa Hen Suyễn

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể có sẵn dành cho quý vị, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)** hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Có thể áp dụng điều kiện hội đủ và các giới hạn.

Cấy Ghép Nội Tạng Chính

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang quy định trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để quyết định xem trẻ có đạt điều kiện hội đủ nhận CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ đài thọ các chi phí cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan. Nếu trẻ không hội đủ điều kiện nhận CCS, thì Anthem sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, Anthem sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng chính, Anthem sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn với tình trạng y tế của quý vị, Anthem sẽ đài thọ việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Anthem đài thọ các dịch vụ cấy ghép nội tạng chính sau đây, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/Tụy
- Gan
- Gan/Ruột non
- Phổi
- Tuyến tụy
- Ruột non

Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Đôi khi, Anthem không đài thọ cho các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận thông qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ theo chương trình khác mà không phải của Anthem. Phần này liệt kê một vài dịch vụ trong số đó. Để tìm hiểu thêm, gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Thuốc Kê Toa Ngoại Trú

Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc kê toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS đài thọ. Một số loại thuốc được nhà cung cấp cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Anthem đài thọ. Nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc hiện có trên Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng trong Medi-Cal Rx.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Đôi khi, một loại thuốc được cần đến nhưng không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Các loại thuốc này sẽ cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể nhận chúng tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp phát cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 72 giờ nếu họ nghĩ rằng quý vị cần thuốc. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho việc cấp phát thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại trú cấp.
- Medi-Cal Rx có thể không đồng ý với yêu cầu không cấp cứu. Nếu không đồng ý, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư nêu rõ lý do tại sao. Họ sẽ cho biết quý vị có các lựa chọn nào. Xem phần “Khiếu nại” ở Chương 6 Báo cáo và giải quyết vấn đề để biết thêm thông tin.

Để biết xem một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không hoặc để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711)**, truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị sẽ mua thuốc hay mua thêm thuốc kê toa, quý vị phải nhận thuốc kê toa từ nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc ở gần quý vị hoặc nhà thuốc có thể gửi thuốc kê toa cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi đến Medi-Cal Rx theo số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711)**.

Sau khi quý vị chọn nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa toa thuốc cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc. Hãy chắc chắn nhà thuốc biết tất cả các loại thuốc quý vị đang sử dụng và bất kỳ dị ứng nào quý vị có. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thuốc kê toa của quý vị, hãy chắc chắn là quý vị hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận dịch vụ chuyên chở của Anthem để đi đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc phần “Các quyền lợi chuyên chở cho tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” trong cuốn sổ tay này.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp trong các chương trình sức khỏe tâm thần của quận thay vì của Anthem. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) dành cho thành viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí của SMHS. SMHS có thể cung cấp các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú sau:

Các dịch vụ ngoại trú:

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Các dịch vụ chuyên điều trị ban ngày
- Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Các dịch vụ quản lý hồ sơ có mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên sâu (ICC) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu tạm thời (TFC) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)

Các dịch vụ tại nơi cư trú:

- Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người trưởng thành
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú

Các dịch vụ nội trú:

- Các dịch vụ chăm sóc tâm thần cấp tính nội trú
- Các dịch vụ chuyên môn chăm sóc tâm thần nội trú
- Các dịch vụ tại cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do chương trình bảo hiểm y tế tâm thần quận cung cấp, quý vị có thể gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần quận tại địa phương. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn phí của tất cả các quận,



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

hãy truy cập dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu Anthem xác định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, Anthem sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích

Quận cung cấp các dịch vụ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện cho các thành viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí nhận các dịch vụ này. Các thành viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích được giới thiệu đến sở dịch vụ của quận để điều trị. Để tìm số điện thoại của tất cả các quận trực tuyến, truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CSS)

CCS một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc những tình trạng sức khỏe nhất định, các bệnh hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Anthem hoặc PCP của quý vị tin rằng con em quý vị đủ điều kiện CCS thì con em quý vị sẽ được giới thiệu với chương trình CCS của quận để được đánh giá điều kiện hội đủ.

Nhân viên chương trình CCS quận sẽ quyết định liệu con em quý vị có đủ tiêu chuẩn để nhận các dịch vụ CCS hay không. Anthem không quyết định điều kiện hội đủ CCS. Nếu con em quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại dịch vụ này thì các nhà cung cấp CCS sẽ điều trị tình trạng CCS đạt điều kiện hội đủ cho con em quý vị. Anthem sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại hình dịch vụ không liên quan đến tình trạng CCS đó, như khám sức khỏe, vắc-xin và khám tổng quát trẻ.

Anthem không đòi hỏi cho dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để CCS đòi hỏi cho những dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi cho hầu hết các tình trạng sức khỏe liên quan đến khiếm khuyết thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi (phục hồi chức năng). CCS đòi hỏi cho các trẻ em mắc các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U nhú
- Chứng dễ xuất huyết
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

- Các vấn đề thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sút môi/vòm miệng
- Nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số tình huống nhất định
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- AIDS (Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải)
- Các tổn thương nghiêm trọng ở đầu, não hoặc cột sống
- Bị bỏng nghiêm trọng
- Răng lệch nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con em quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ thuộc chương trình CCS thì sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Anthem.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang web của CCS tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ cả Anthem và Medi-Cal đều không đài thọ, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị chứng vô sinh
- Bảo tồn chức năng sinh sản
- Các dịch vụ thực nghiệm
- Sửa nhà
- Điều chỉnh xe
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Bất kỳ mặt hàng nào không được coi là thiết bị y tế (như chó dịch vụ)

Anthem có thể đài thọ một dịch vụ không phải quyền lợi nếu xác định là cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi yêu cầu Cho Phép Trước cho Anthem hoặc nhóm y tế hoặc Hiệp Hội Hành Nghề Độc Lập (IPA) trình bày các lý do tại sao dịch vụ không phải quyền lợi là cần thiết về mặt y tế.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 88

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Anthem là bên chi trả cuối cùng và sẽ không đòi thọ cho các dịch vụ được một bên chi trả khác đòi thọ.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

Để đảm bảo rằng chúng tôi luôn sử dụng phương pháp điều trị và thiết bị y tế mới nhất nhằm giúp quý vị cảm thấy tốt nhất, giám đốc y tế và các nhà cung cấp của chúng tôi sẽ xem xét mọi động thái thay đổi mới nhất về y khoa. Xem xét về:

- Điều trị và dịch vụ y tế.
- Điều trị và dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Thuốc.
- Thiết bị

Họ cũng xem xét các bài viết khoa học và y khoa cập nhật nhất. Với tất cả các dữ liệu này, họ xem xét:

- Liệu những thay đổi đó có an toàn và hữu ích.
- Những thay đổi này có mang lại kết quả tương tự hay tốt hơn những gì được sử dụng hiện tại.

Công tác này được thực hiện để giúp chúng tôi quyết định xem có nên bổ sung phương pháp điều trị hoặc chăm sóc mới vào quyền lợi của quý vị hay không.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 89

5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Các thành viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi đăng ký. Điều này đảm bảo để nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần và các dịch vụ phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này trình bày về các dịch vụ này.

Các dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau đây bao gồm dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết và chẩn đoán thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn ở các dịch vụ dưới đây:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em và các lần kiểm tra ở tuổi vị thành niên (Những lần khám quan trọng mà trẻ em cần)
- Chủng ngừa (mũi tiêm)
- Đánh giá sức khỏe hành vi và điều trị
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, gồm trị liệu tâm thần cá nhân, theo nhóm và theo gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận đài thọ)
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ thị lực
- Các dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Nha Khoa Medi-Cal)
- Các dịch vụ thính giác (được CCS đài thọ cho trẻ em đủ tiêu chuẩn. Anthem sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS)



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ này được gọi là Các Dịch Vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT được khuyến nghị theo các hướng dẫn Tương Lai Tươi Sáng của các bác sĩ nhi khoa (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) nhằm giúp quý vị hoặc con em quý vị duy trì sức khỏe sẽ được đài thọ miễn phí cho quý vị.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám tổng quát định kỳ, khám tầm soát để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện đau ốm, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây ra những vấn đề. Kiểm tra thường xuyên giúp quý vị hoặc bác sĩ của con em quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn sử dụng chất kích thích (thuốc) nào. Anthem đài thọ các lần kiểm tra để tầm soát các vấn đề (bao gồm cả đánh giá mức chì trong máu) bất kỳ lúc nào cần thiết, ngay cả khi không phải là lần kiểm tra thường xuyên của quý vị hoặc con em quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng có thể là các mũi tiêm mà quý vị hoặc con em quý vị cần. Anthem phải đảm bảo rằng tất cả trẻ ghi danh đều được tiêm phòng cần thiết tại thời điểm thăm khám chăm sóc sức khỏe. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và xét nghiệm tầm soát được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (hay cho phép trước).

Con em quý vị nên được kiểm tra ở các độ tuổi này:

- | | |
|---------------------|------------------------------------|
| ▪ 2-4 ngày sau sinh | ▪ 12 tháng |
| ▪ 1 tháng tuổi | ▪ 15 tháng |
| ▪ 2 tháng | ▪ 18 tháng |
| ▪ 4 tháng | ▪ 24 tháng |
| ▪ 6 tháng | ▪ 30 tháng |
| ▪ 9 tháng | ▪ Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi |

Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Tiền sử đầy đủ và khám sức khỏe tổng quát
- Các mũi tiêm phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch tiêm Định Kỳ Tương Lai Tươi Sáng của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Khám tầm soát thị giác và thính giác
- Khám tầm soát sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi phát hiện có vấn đề sức khỏe thể chất hoặc vấn đề về sức khỏe tâm thần trong quá trình kiểm tra hoặc tầm soát, có thể sẽ có sự chăm sóc để khắc phục hoặc xử lý vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc đó cần thiết về mặt y tế và Anthem chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc thì Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó miễn phí cho quý vị. Những dịch vụ này bao gồm:

- Bác sĩ, y tá hành nghề và chăm sóc của bệnh viện
- Các mũi tiêm phòng giúp quý vị khỏe mạnh
- Trị liệu vật lý, trị liệu lâm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, có thể là thiết bị, vật tư và đồ dùng y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm máy trợ thính nếu không được CCS đài thọ
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý hồ sơ và giáo dục sức khỏe
- Phẫu thuật chỉnh hình, là phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh để cải thiện chức năng hoặc tạo vẻ ngoài bình thường

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã ghi danh vào Anthem nên xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu khi trẻ 12 và 24 tháng hoặc trong độ tuổi từ 36 đến 72 tháng nếu không xét nghiệm sớm hơn.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 92

Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc tốt cho trẻ em và thanh thiếu niên

Anthem sẽ trợ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình nhận được các dịch vụ cần thiết. Điều phối viên chăm sóc của Anthem có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần thiết
- Giúp đặt lịch cuộc hẹn thăm khám
- Sắp xếp chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn thăm khám
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc đối với các dịch vụ có sẵn thông qua FFS Medi-Cal, như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho rối loạn về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện
 - Điều trị cho các vấn đề nha khoa, gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho trẻ ngay khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí hoặc chi phí thấp cho:

Trẻ em từ 1 đến 4 tuổi

- | | |
|--|--|
| ▪ Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của bé | ▪ Khám nha khoa (mỗi 6 tháng; mỗi 3 tháng một lần từ sơ sinh đến 3 tuổi) |
| ▪ Lần khám nha khoa đầu tiên của bé | ▪ Chụp X-quang |



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng)
- Thoa floride (mỗi 6 tháng)
- Trám
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ em từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng)
- Chụp X-quang
- Thoa floride (mỗi 6 tháng)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng)
- Chất trám kín răng
- Trám
- Lấy tủy chân răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ em từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng)
- Chụp X-quang
- Thoa floride (mỗi 6 tháng)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ tiêu chuẩn
- Trám
- Mão răng
- Lấy tủy chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Các dịch vụ ngoại trú
- An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Thuốc an thần và gây mê toàn thân nên được cân nhắc khi có những ghi chép cho thấy có lý do tại sao thủ thuật gây tê cục bộ không thích hợp hoặc chống chỉ định, và điều trị nha khoa được phê duyệt trước hoặc không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Các chống chỉ định bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc tình cảm ngăn cản bệnh nhân đáp ứng với nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp
- Các thủ thuật phẫu thuật và phục hồi chuyên sâu
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại vùng tiêm
- Gây tê cục bộ không kiểm soát được cơn đau



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 94

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến Chương Trình Medi-Cal Nha Khoa theo số **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711)**. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, hãy trao đổi với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của con em quý vị, giáo viên hoặc ban giám hiệu tại trường học. Ngoài các quyền lợi y tế được Anthem đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con em quý vị học hỏi và không bị bỏ lại phía sau.

Ví dụ về các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con em quý vị học bao gồm:

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| ▪ Các Dịch Vụ Âm Ngữ và Ngôn Ngữ | ▪ Các Dịch Vụ Nhân Viên Xã Hội |
| ▪ Các Dịch Vụ Tâm Lý Xã Hội | ▪ Dịch Vụ Tư Vấn |
| ▪ Liệu Pháp Vật Lý | ▪ Dịch Vụ Điều Dưỡng Học Đường |
| ▪ Trị Liệu Vận Động | ▪ Đưa đón đến trường |
| ▪ Công Nghệ Hỗ Trợ | |

Các dịch vụ này được Sở Giáo Dục California cung cấp và tài trợ. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con em quý vị, quý vị có thể lập kế hoạch tùy chỉnh giúp ích nhất cho con em quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Khiếu nại** (hay **than phiền**) là khi quý vị gặp vấn đề với Anthem hoặc nhà cung cấp, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp
- **Kháng nghị** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Anthem trong việc không đài thọ hoặc thay đổi các dịch vụ của quý vị

Quý vị có quyền gửi khiếu nại và kháng nghị với Anthem để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì đã than phiền với chúng tôi. Việc cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả thành viên.

Quý vị nên liên lạc với Anthem trước tiên để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu khiếu nại hay kháng nghị của quý vị vẫn không được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi đến Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California (DMHC) và yêu cầu xem xét than phiền hoặc thực hiện Đánh Giá Y Khoa Độc Lập. Quý vị có thể gọi DMHC theo số **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711)** hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Phòng Ombudsman Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của Sở Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California cũng có thể giúp đỡ. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo hiểm y tế. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển đi và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi điện cho Phòng Ombudsman từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng điều kiện hội đủ của quận quý vị về điều kiện hội đủ Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết quý vị có thể nộp đơn than phiền đến đơn vị nào, hãy gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe bổ sung của quý vị, vui lòng gọi Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-800-541-5555**.

Khiếu nại

Khiếu nại (hay than phiền) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được từ Anthem hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Anthem bất kỳ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến.

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Hãy gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn mẫu đơn than phiền.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem. Truy cập [**anthem.com/ca/medi-cal**](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [**anthem.com/ca/medi-cal**](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho Anthem về khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về y tế hoặc điều trị mang tính thực nghiệm hay điều tra và khiếu nại của quý vị đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, thì quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, chúng tôi sẽ bắt đầu đánh giá nhanh (nhẹ) và đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu đánh giá nhanh, hãy gọi cho chúng tôi theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại và liệu chúng tôi có giải quyết cấp tốc khiếu nại của quý vị hay không. Nếu chúng tôi quyết định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết cấp tốc khiếu nại của quý vị, thì chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả khi quý vị tin rằng quan ngại của mình đủ tiêu chuẩn để được đánh giá nhanh, hoặc Anthem không phản hồi cho quý vị trong vòng 72 giờ.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không thuộc quy trình than phiền của Anthem hoặc đạt điều kiện hội đủ được Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Thành viên có thể gửi đơn khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 7 hoặc 711)** hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>. Tuy nhiên, các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đạt điều kiện hội đủ được Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1-888-466-2219** và đường dây TTY là **1-877-688-9891**. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Đánh Giá Y Tế Độc Lập/Khiếu Nại và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Kháng nghị

Kháng nghị khác với khiếu nại. Kháng nghị là yêu cầu để chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị biết rằng quý vị đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt (các) dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi kháng nghị. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác cũng có thể yêu cầu kháng nghị cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

Quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được NOA từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm ngừng hoặc dừng (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng lúc này, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng nghị của mình. Đây được gọi là Chờ Được Trả Trả Cấp. Để nhận Chờ Được Trả Trả Cấp, quý vị phải yêu cầu kháng nghị với chúng tôi trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo ngày nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu kháng nghị trong những trường hợp này, (các) dịch vụ sẽ tiếp tục.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại, qua thư hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và dịch vụ quý vị đang kháng nghị.
- **Qua đường bưu điện:** Hãy gọi Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** và yêu cầu gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và dịch vụ quý vị kháng nghị.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

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

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ đề sẵn mẫu đơn kháng nghị.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem. Truy cập **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng nghị hoặc trợ giúp Chờ Được Trả Trả Cấp, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng nghị. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về kháng nghị và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị (NAR). Nếu chúng tôi không báo cho quý vị biết quyết định kháng nghị trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR với DMHC. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 99

Bang trước, và điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị có thể yêu cầu đánh giá nhanh (nhanh). Để yêu cầu đánh giá nhanh, gọi **888-285-7801 (TTY 711)**. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng nghị của quý vị.

Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị

Nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị và nhận được thư NAR cho biết chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư NAR và đã quá 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Phiên Điều Trần Tiểu Bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS), và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu đơn Đánh Giá Y Tế Độc Lập/Khiếu Nại lên Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC) để được xem xét quyết định của Anthem hoặc yêu cầu **Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR)** từ DMHC. Trong thời gian DMHC thực hiện IMR, một bác sĩ bên ngoài không thuộc mạng lưới Anthem sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của DMHC là **1-888-466-2219** và đường dây TTY là **1-877-688-9891**. Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Đánh Giá Y Tế Độc Lập/Khiếu Nại và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải thanh toán cho Phiên Điều Trần Tiểu Bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu cả Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Các phần dưới đây cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR.

Anthem không giải quyết các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc theo Medi-Cal Rx. Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại và kháng nghị về các quyền lợi nhà



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). 100

thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **800-977-2273 (TTY 800-977-2273)** và nhấn phím **7** hoặc **711**). Tuy nhiên, các than phiền và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Tế Độc Lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu nhận Phiên Điều Trần Tiểu Bang. **Các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình IMR với DMHC.**

Khiếu nại và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý

IMR là khi bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế của quý vị xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng nghị với Anthem. Nếu quý vị không nhận được tin từ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế, thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng nghị, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, vì vậy nếu quý vị muốn có IMR và phiên điều trần Tiểu Bang hãy nộp đơn khiếu nại ngay khi quý vị có thể. Hãy nhớ rằng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay mà không cần phải nộp kháng nghị trước. Đây là những trường hợp mà quan ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe.

Nếu khiếu nại của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để nhận IMR, DMHC sẽ vẫn xem xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo Anthem đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng nghị với quyết định từ chối dịch vụ của họ. Anthem phải tuân thủ IMR của DMHC và xem xét các quyết định.

Sau đây là cách yêu cầu IMR.

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California đảm trách việc điều phối các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền về chương trình sức khỏe của mình, trước hết quý vị nên gọi điện tới chương trình bảo hiểm y tế của quý vị theo số **888-285-7801 (TTY 711)** và sử dụng quy trình than phiền của



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 101

chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên lạc với sở. Việc sử dụng thủ tục than phiền này sẽ không cấm quý vị không được sử dụng các quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục có thể có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị, hoặc một khiếu nại vẫn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, thì quý vị có thể gọi điện đến sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện xin IMR, quy trình IMR sẽ xem xét công bằng các quyết định y tế của chương trình sức khỏe về tính cần thiết của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, quyết định bảo hiểm cho các việc điều trị mang tính chất thực nghiệm hoặc nghiên cứu và tranh chấp về thanh toán cho dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp cần thiết. Sở cũng có một số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web trên internet của sở <https://www.dmhc.ca.gov> có các mẫu đơn khiếu nại, đơn đăng ký IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Tiểu Bang là cuộc họp với mọi người từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS). Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định đó hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định của chúng tôi về kháng nghị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Chờ Được Trả Trợ Cấp trong thời gian quý vị kháng nghị và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Tiểu Bang của mình, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên thư NAR, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo điều kiện nào đến sau. Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng Chờ Được Trả Trợ Cấp sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng của Phiên Điều Trần Tiểu Bang của quý vị, hãy liên lạc với Anthem từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối bằng cách gọi số **888-285-7801 (TTY 711)**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711**. PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 102

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng nghị của chúng tôi.

Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang mà không cần phải hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Trường hợp này gọi là Hết Quyền Cân Nhắc. Sau đây là một số ví dụ về Hết Quyền Cân Nhắc:

- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động này ở ngôn ngữ quý vị sử dụng.
- Chúng tôi đã có sai sót có ảnh hưởng đến quyền của quý vị.
- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NOA.
- Chúng tôi đã có sai sót trong thư NAR của chúng tôi.
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không phản hồi kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang qua điện thoại.

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Phòng Phản Hồi Công Chúng của CDSS theo số **1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)**.
- **Qua đường bưu điện:** Điền mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị.

Gửi đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Gọi **888-285-7801 (TTY 711)**.

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ biện hộ cho quý vị. Chúng tôi sẽ biện hộ cho chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. Anthem phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian chờ Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị hoặc PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Anthem.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 103

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp hoặc người nhận Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, thì quý vị có quyền báo cáo hành vi đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật **1-800-822-6222** hoặc gửi đơn khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Làm sai lệch các hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn trong khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho thành viên nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của thành viên
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của thành viên mà thành viên không biết

Gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cho mượn, bán hoặc tặng thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cho người khác
- Nhận các biện pháp điều trị tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Nhận dịch vụ chuyên chở y tế và phí y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có cuộc hẹn khám bệnh hoặc đơn thuốc để nhận

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi lừa đảo, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp thông tin về người đó nhiều nhất có thể, như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp. Cung cấp các ngày xảy ra sự việc và bản tóm tắt chính xác những việc đã xảy ra.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). 104

Gửi báo cáo của quý vị tới:

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

Qua điện thoại: Đường dây nóng chống gian lận của Đơn Vị Điều Tra Đặc Biệt (SIU) của Anthem: **888-231-5044 (TTY 711)**

Đường dây nóng về gian lận, lãng phí và lạm dụng của Medi-Cal Rx: **800-375-1251 (TTY 711)** hoặc gửi email cho Magellan SIU (siu@magellanhealth.com)

Hoặc liên lạc với Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng Anthem theo số **888-285-7801 (TTY 711)** thứ Hai đến thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). 105

7. Các quyền và trách nhiệm

Là thành viên của Anthem, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý về việc quý vị có quyền khi là thành viên của Anthem.

Quyền của quý vị

Đây là các quyền của quý vị với tư cách là thành viên của Anthem:

- Được đối xử một cách tôn trọng và có tự trọng, cân nhắc hợp lý đến quyền riêng tư của quý vị và sự cần thiết phải bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Nhận thông tin về tổ chức, các dịch vụ được đài thọ, những người hành nghề và nhà cung cấp của tổ chức này cũng như các quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Để nhận được thông tin thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng nghị.
- Đưa ra các đề nghị liên quan đến chính sách về các quyền và trách nhiệm của thành viên Anthem.
- Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của Anthem.
- Để tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định với nhà cung cấp liên quan tới việc chăm sóc sức khỏe của chính quý vị gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Nói lên các khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được.
- Biết lý do y tế của quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế của Anthem.
- Nhận điều phối dịch vụ chăm sóc.
- Yêu cầu kháng nghị đối với quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn dịch vụ hay quyền lợi.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 106

- Nhận các dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của họ.
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác.
- Lập các chỉ thị trước.
- Yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng nghị với Anthem mà vẫn không hài lòng với quyết định được đưa ra, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể thực hiện điều trần cấp tốc.
- Quý vị có thể hủy ghi danh khỏi Anthem và tham gia một chương trình bảo hiểm y tế khác tại quận của quý vị theo yêu cầu.
- Tiếp cận các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.
- Nhận các thông tin miễn phí cho thành viên bằng văn bản dưới các định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in chữ lớn, âm thanh và các định dạng truy cập điện tử) khi có yêu cầu và trong thời gian hợp lý cho định dạng được yêu cầu và theo Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ Chức Phần 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất kỳ hình thức giam giữ hoặc tách biệt nào như biện pháp ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù.
- Trung thực thảo luận thông tin về các tùy chọn điều trị và các thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng nhận thức của quý vị, bất kể chi phí hay chương trình bảo hiểm nào.
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa đúng, như được quy định trong Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang 45 §164.524 và 164.526.
- Tự do áp dụng các quyền này mà không ảnh hưởng xấu đến cách Anthem, nhà cung cấp hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.
- Tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Điều Kiện Liên Bang, Phòng Khám Y Tế Người Mỹ Bản Địa, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn, dịch vụ dành cho bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu ngoài mạng lưới Anthem theo luật pháp liên bang.
- Đưa ra các đề xuất liên quan đến chính sách về các quyền và trách nhiệm của Anthem.
- Để bỏ tùy chọn nhận liên lạc bằng văn bản từ Anthem.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 107

Trách nhiệm của quý vị

Các thành viên của Anthem có những trách nhiệm sau:

- Hãy liên lạc với PCP của quý vị ngay lập tức để lên lịch Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi danh) cho quý vị hoặc con em quý vị.
- Cung cấp cho chúng tôi, bác sĩ và các nhà cung cấp khác của quý vị những thông tin cần thiết để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc khả thi tốt nhất và tất cả các quyền lợi mà quý vị được quyền hưởng.
- Hiểu các vấn đề sức khỏe của quý vị cũng như quý vị có thể và làm việc với bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình để lập một chương trình điều trị mà quý vị đã đồng ý hoàn toàn.
- Tuân thủ chương trình chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với bác sĩ của mình và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
- Tuân thủ tư vấn của bác sĩ về việc áp dụng tốt các dịch vụ chăm sóc cho bản thân.
- Sử dụng các nguồn chăm sóc phù hợp.
- Mang theo thẻ ID của Anthem khi đến gặp bác sĩ của quý vị.
- Đối xử tôn trọng với bác sĩ và những người chăm sóc khác của quý vị.
- Hiểu chương trình bảo hiểm y tế này.
- Biết rõ và tuân thủ các quy định của chương trình bảo hiểm y tế này.
- Biết rõ các luật điều chỉnh chương trình bảo hiểm y tế này và các loại hình dịch vụ mà quý vị nhận được.
- Biết rằng chúng tôi không thể phân biệt đối xử với quý vị vì lý do tuổi tác, giới tính, chủng tộc, dân tộc, văn hóa, nhu cầu ngôn ngữ, xu hướng tính dục hay sức khỏe.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. Anthem tuân thủ các luật về dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Anthem không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 108

Anthem cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ trao đổi thông tin tốt hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn
 - Các thông tin văn bản ở định dạng khác (bản in chữ lớn, âm thanh, định dạng truy cập điện tử và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh như:
 - Thông dịch viên có chuyên môn
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, liên lạc với Anthem từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối bằng cách gọi **888-285-7801**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi TTY **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.

Cách nộp đơn than phiền

Nếu quý vị tin rằng Anthem đã không cung cấp các dịch vụ trên hoặc phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp theo cách khác dựa trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, thì quý vị có thể nộp đơn than phiền với Điều Phối Viên Giải Quyết Khiếu Nại của Anthem. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng văn bản, gặp trực tiếp hoặc phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên lạc từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối bằng cách gọi số **888-285-7801**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi TTY **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.

Bằng văn bản: Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc viết thư và gửi tới:

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

- **Gặp trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Anthem và cho biết quý vị muốn nộp đơn than phiền.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 109

- **Phương thức điện tử:** Truy cập trang web của Anthem tại mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html#MemberGrievanceForms.

Văn Phòng Dân Quyền – Sở Dịch Vụ Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự với Văn Phòng Dân Quyền, Sở Dịch Vụ Y Tế California qua điện thoại, viết thư hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi **916-440-7370**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi **711** (Dịch Vụ Tiếp Âm Truyền Thông).
- **Bằng văn bản:** Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:
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

Các đơn khiếu nại được cung cấp tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Phương thức điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp mẫu đơn khiếu nại về quyền dân sự với Văn Phòng Dân Quyền, Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, gửi thư hoặc phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi **1-800-368-1019**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi **TTY 1-800-537-7697** hoặc **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

Các đơn khiếu nại được cung cấp tại

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 110

- **Phương thức điện tử:** Truy cập Cổng Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách để tham gia với tư cách thành viên

Anthem muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, Anthem tổ chức các buổi gặp gỡ để trao đổi về những việc chúng tôi đang làm tốt và cách để Anthem có thể cải thiện. Các thành viên đều được mời tham dự. Hãy đến buổi gặp gỡ!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Vùng L.A. Care

Là thành viên của Anthem, quý vị có thể gia nhập L.A. Care Regional Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Vùng L.A. Care. L.A. Care có 11 Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng Vùng (RCAC) tại Quận Los Angeles (RCAC được phát âm là “rack”). Nhóm này gồm các thành viên, nhà cung cấp và người hỗ trợ dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Quận Los Angeles. Mục đích của họ là mang tiếng nói của cộng đồng đến Hội Đồng Quản Lý L.A. Care, điều này hướng dẫn các chương trình chăm sóc sức khỏe phục vụ các thành viên của chúng ta. Quý vị có thể tham gia đội ngũ này nếu muốn. Nhóm sẽ trao đổi về cách cải thiện các chính sách của L.A. Care và chịu trách nhiệm:

- Giúp L.A. Care hiểu các vấn đề về chăm sóc sức khỏe ảnh hưởng đến những người sống trong khu vực của quý vị.
- Là tai mắt của L.A. Care tại 11 khu vực RCAC trên khắp Quận Los Angeles.
- Cung cấp thông tin sức khỏe cho mọi người trong cộng đồng.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi **888-522-2732**. Quý vị cũng có thể tìm thông tin này trực tuyến tại **lacare.org**.

L.A. Care

Hội Đồng Quản Lý quyết định các chính sách cho L.A. Care. Tất cả mọi người đều có thể tham dự những cuộc họp đó. Hội Đồng Quản Lý họp vào 2 giờ chiều ngày Thứ Năm đầu tiên của mỗi tháng. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các cuộc họp của Hội Đồng Quản Lý và các thông tin cập nhật về lịch trình tại **lacare.org**.

Ủy Ban Chính Sách Công

Anthem có một đội ngũ có tên gọi Ủy Ban Chính Sách Công. Nhóm họp bốn lần một năm và có sự tham gia của một bác sĩ trong mạng lưới và các thành viên của Anthem



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 111

Medi-Cal. Các thành viên sẽ thảo luận về cách tăng cường các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong cộng đồng.

Nhóm sẽ:

- Làm việc với các nhà lãnh đạo trong cộng đồng Medi-Cal.
- Làm việc với các giám đốc điều hành cấp cao của Anthem.
- Đề xuất việc Anthem có thể cải thiện dịch vụ và phân phối, cũng như các chương trình tiếp cận như thế nào.
- Xem xét tài liệu thành viên để đảm bảo phù hợp với văn hóa.

Tất cả các thành viên của Anthem đều được khuyến khích tham gia và có thể bao gồm cả cha mẹ và người chăm sóc của các thành viên. Các thành viên tham gia cũng sẽ đủ tiêu chuẩn nhận thẻ quà tặng.

Hãy làm việc cùng nhau để tạo nên sự khác biệt. Gọi cho chúng tôi theo số **800-227-3238 (TTY 711)** để đăng ký hoặc tìm hiểu thêm.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Anthem về việc duy trì tính bảo mật của hồ sơ y tế có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Các thành viên mà có thể chấp thuận nhận các dịch vụ nhạy cảm thì không bắt buộc phải có sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Anthem sẽ chuyển các thông tin liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm tới địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của thành viên hoặc nếu không có chỉ định, bằng tên của thành viên, chuyển tới địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ. Anthem sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ thành viên nào khác mà không được thành viên nhận dịch vụ chăm sóc cho phép bằng văn bản. Anthem sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bảo mật theo hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu có thể thực hiện được yêu cầu này dễ dàng ở hình thức và định dạng được yêu cầu hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu của một thành viên về liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi thành viên hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi một yêu cầu mới về liên lạc bảo mật.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 112

Liên Lạc Bảo Mật Thông Tin Y Tế

Bất kỳ thành viên nào, kể cả người lớn hoặc trẻ vị thành niên có thể chấp thuận nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, theo luật pháp Tiểu Bang hoặc liên bang, đều có thể yêu cầu liên lạc bảo mật, bằng văn bản hoặc điện tử. Quý vị cần gửi văn bản yêu cầu liên lạc bảo mật tới Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. Quý vị có thể gửi yêu cầu điện tử bằng cách làm theo các bước trên trang web www.anthem.com/ca. Thành viên cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại ở mặt sau của thẻ ID của mình.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các hoạt động liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của một Nhà Cung Cấp liên quan đến các dịch vụ y tế mà cá nhân yêu cầu liên lạc bảo mật nhận được.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ có hiệu lực cho đến khi nhận được yêu cầu hủy bỏ từ thành viên, người ban đầu đã yêu cầu liên lạc bảo mật hoặc khi chúng tôi nhận được một yêu cầu liên lạc bảo mật mới.

Anthem sẽ thực hiện yêu cầu liên lạc bảo mật trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu điện tử hoặc yêu cầu qua điện thoại, hoặc trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được yêu cầu bằng văn bản bằng thư hạng nhất. Chúng tôi cũng sẽ xác nhận rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu và sẽ cung cấp tình trạng triển khai nếu thành viên liên lạc với chúng tôi.

Thông Báo Các Quy Định về Quyền Riêng Tư HIPAA

Ngày có hiệu lực ban đầu của thông báo này là ngày 14 tháng 4 năm 2003. Thông báo này đã được sửa đổi gần đây nhất vào tháng 6 năm 2022.

Vui lòng đọc kỹ thông báo này. Thông báo này cho quý vị biết ai có thể xem thông tin y tế được bảo vệ (PHI) của quý vị. Thông báo này sẽ cho quý vị biết khi nào chúng tôi phải xin phép quý vị trước khi chia sẻ thông tin đó. Thông báo này cho quý vị biết khi nào chúng tôi có thể chia sẻ thông tin mà không cần sự cho phép của quý vị. Thông báo cũng cho biết quý vị có những quyền gì để được xem và thay đổi thông tin của mình.

Thông tin về sức khỏe và tài chính của quý vị là thông tin riêng tư. Luật pháp quy định chúng tôi phải đảm bảo sự an toàn của dạng thông tin này, được gọi là PHI, cho các thành viên của chúng tôi. Điều đó có nghĩa là nếu quý vị là thành viên ngay lúc này hoặc nếu quý vị đã từng là thành viên, thì thông tin của quý vị được an toàn.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 113

Chúng tôi thu thập thông tin về quý vị từ các cơ quan tiểu bang cho Medicaid và Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em sau khi quý vị hội đủ điều kiện và đăng ký tham gia chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Chúng tôi cũng thu thập thông tin này từ bác sĩ, phòng khám, phòng xét nghiệm và bệnh viện của quý vị để chúng tôi có thể đồng ý và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Luật pháp liên bang quy định chúng tôi phải thông báo cho quý vị biết luật pháp quy định gì về việc chúng tôi phải bảo vệ PHI được cung cấp cho chúng tôi bằng văn bản hoặc lưu trên máy tính. Chúng tôi cũng phải thông báo cho quý vị biết cách chúng tôi đảm bảo an toàn cho thông tin. Để bảo vệ PHI:

- Trên giấy (được gọi là phương pháp vật lý), chúng tôi:
 - Khóa các văn phòng và hồ sơ của mình
 - Hủy giấy tờ có thông tin sức khỏe để người khác không thể có được thông tin đó.
- Lưu trên máy tính (được gọi là phương pháp kỹ thuật), chúng tôi:
 - Sử dụng mật khẩu để chỉ có những người thích hợp mới có thể tiếp cận
 - Sử dụng các chương trình đặc biệt để theo dõi các hệ thống của chúng tôi
- Được sử dụng hoặc chia sẻ bởi những người đang làm việc cho chúng tôi, bác sĩ hoặc cho tiểu bang, chúng tôi:
 - Đặt ra các quy định để lưu giữ thông tin an toàn (được gọi là các chính sách và thủ tục)
 - Đào tạo những người làm việc cho chúng tôi về cách tuân thủ các quy định đó

Khi nào chúng tôi được phép sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị?

Chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị với gia đình quý vị hoặc người được quý vị chọn để trợ giúp hoặc thanh toán dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị đồng ý với điều đó. Đôi khi, chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin đó mà **không có** sự đồng ý của quý vị:

- **Cho dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị**
 - Để giúp các bác sĩ, bệnh viện và những người khác cho quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- **Cho thanh toán, hoạt động chăm sóc sức khỏe và điều trị**
 - Để chia sẻ thông tin với bác sĩ, phòng khám và những người khác tính hóa đơn cho chúng tôi về dịch vụ chăm sóc của quý vị
 - Khi chúng tôi thông báo chúng tôi sẽ thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe hay các dịch vụ trước khi quý vị nhận được các dịch vụ đó
 - Để tìm ra các cách cải thiện các chương trình của chúng tôi, cũng như hỗ trợ quý vị và giúp quý vị nhận các quyền lợi và dịch vụ sẵn có. Chúng tôi có thể thu thập PHI của quý vị từ các nguồn công khai, và chúng tôi có thể cung cấp PHI của quý vị cho các chương trình trao đổi thông tin y tế cho thanh toán, hoạt động chăm sóc sức khỏe và điều trị. Nếu quý vị không muốn điều này, vui lòng truy cập [anthem.com/ca/privacy](https://www.anthem.com/ca/privacy) để biết thêm thông tin.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). 114

- **Cho các lý do kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe**
 - Để hỗ trợ việc kiểm toán, các chương trình phòng ngừa gian lận và lạm dụng, việc lập kế hoạch và công việc hàng ngày
 - Tìm ra các giải pháp cải thiện các chương trình của chúng tôi
- **Vì lý do y tế công cộng**
 - Để giúp các viên chức y tế công cộng đảm bảo mọi người không bị bệnh hay bị thương
- **Với những người trợ giúp hoặc đại thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị**
 - Với gia đình quý vị hoặc một người được quý vị chọn để trợ giúp hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị đồng ý với điều đó
 - Với người trợ giúp hoặc thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể tự lên tiếng cho bản thân và điều đó có lợi nhất cho quý vị

Chúng tôi phải có được văn bản đồng ý của quý vị trước khi chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị đối với bất kỳ lý do nào ngoài những dịch vụ chăm sóc, thanh toán, công việc hàng ngày, nghiên cứu hoặc những điều khác được liệt kê bên dưới. Chúng tôi phải có văn bản đồng ý của quý vị trước khi chúng tôi chia sẻ lưu ý trị liệu tâm lý của bác sĩ về quý vị.

Quý vị có thể thông báo bằng văn bản cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn rút lại quyết định đồng ý bằng văn bản. Chúng tôi không thể thu hồi những thông tin chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi chúng tôi có sự đồng ý của quý vị. Nhưng chúng tôi sẽ ngưng sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị trong tương lai.

Các cách khác mà chúng tôi có thể – hoặc luật pháp quy định chúng tôi phải – sử dụng PHI của quý vị:

- Giúp cảnh sát và những người khác đảm bảo người khác tuân thủ pháp luật
- Báo cáo hành vi ngược đãi và bỏ bê
- Giúp đỡ tòa án khi chúng tôi được yêu cầu
- Trả lời các tài liệu pháp lý
- Cung cấp thông tin cho các cơ quan giám sát y tế về các vấn đề như kiểm toán hoặc kiểm tra
- Để giúp nhân viên điều tra, giám định viên y khoa hoặc giám đốc tang lễ tìm được tên và nguyên nhân tử vong của quý vị
- Hỗ trợ trong trường hợp quý vị yêu cầu hiến tặng các bộ phận cơ thể cho khoa học
- Dành cho nghiên cứu
- Đảm bảo quý vị hoặc người khác tránh bị bệnh hay bị thương nghiêm trọng
- Giúp đỡ những người làm việc cho chính phủ trong các công việc nhất định
- Cung cấp thông tin cho cơ quan bồi thường cho người lao động nếu quý vị bị bệnh hay bị thương trong khi làm việc



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 115

Các quyền của quý vị là gì?

- Quý vị có thể yêu cầu xem xét PHI của quý vị và nhận được một bản sao của thông tin đó. Chúng tôi có 30 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết. Nhưng chúng tôi không có toàn bộ hồ sơ y tế của quý vị. **Nếu quý vị muốn nhận một bản sao toàn bộ hồ sơ y tế của mình, hãy hỏi bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.**
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi hồ sơ y tế mà chúng tôi đang có nếu quý vị cho rằng một số nội dung bị sai hoặc thiếu. Chúng tôi có 60 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết.
- Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ PHI của quý vị. Nhưng chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi PHI đến một địa chỉ khác với địa chỉ của quý vị mà chúng tôi có hoặc bằng cách khác nào đó. Chúng tôi có thể thực hiện việc này nếu việc gửi đến địa chỉ của quý vị mà chúng tôi đã lưu có thể khiến quý vị gặp nguy hiểm.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi luôn thông báo cho quý vị những trường hợp chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị với người khác trong sáu tháng vừa qua. Danh sách đó không liệt kê các trường hợp chúng tôi đã chia sẻ thông tin vì mục đích chăm sóc sức khỏe, thanh toán, thực hiện hoạt động chăm sóc sức khỏe hàng ngày hoặc lý do khác nào đó mà chúng tôi không liệt kê ở đây. Chúng tôi có 60 ngày để gửi cho quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi phải báo cho quý vị biết.
- Quý vị có thể yêu cầu một bản giấy của thông báo này vào bất kỳ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã yêu cầu một bản sao qua email.
- Nếu quý vị thanh toán toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, thì quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi.

Chúng tôi phải làm gì?

- Luật pháp quy định chúng tôi phải bảo mật PHI của quý vị trừ các trường hợp chúng tôi đã đề cập trong thông báo này.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị biết luật pháp quy định chúng tôi phải làm gì với quyền riêng tư.
- Chúng tôi phải thực hiện những gì chúng tôi nói chúng tôi sẽ làm trong thông báo này.
- Chúng tôi phải gửi PHI của quý vị đến một số địa chỉ khác hoặc theo hình thức khác gửi thư thông thường nếu quý vị đưa ra những lý do hợp lý, chẳng hạn như nếu quý vị đang gặp nguy hiểm.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị nếu chúng tôi phải chia sẻ PHI của quý vị sau khi quý vị đã yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ.
- Nếu luật pháp tiểu bang quy định chúng tôi phải thực hiện các biện pháp ngoài các biện pháp chúng tôi đã cho biết ở đây, thì chúng tôi phải tuân thủ các điều luật đó.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị biết nếu chúng tôi cho rằng PHI của quý vị đã bị xâm phạm.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 116

Liên lạc với quý vị

Chúng tôi và các chi nhánh và/hoặc các nhà cung cấp của mình có thể gọi điện hoặc nhắn tin cho quý vị bằng hệ thống điện thoại quay số tự động và/hoặc ghi âm giọng nói. Chúng tôi chỉ làm điều này theo Đạo Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng Qua Điện Thoại (TCPA). Các cuộc gọi có thể cho quý vị biết về các phương án điều trị hoặc các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác. Nếu quý vị không muốn được liên hệ qua điện thoại, chỉ cần cho người gọi biết, và chúng tôi sẽ không liên lạc với quý vị theo cách này nữa. Hoặc quý vị có thể gọi **844-203-3796** để thêm số điện thoại của quý vị vào danh sách Những Người Không Gọi.

Sẽ thế nào nếu quý vị có thắc mắc?

Nếu quý vị có thắc mắc về các quy tắc bảo vệ quyền riêng tư của chúng tôi hoặc muốn sử dụng các quyền của quý vị, vui lòng gọi Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại miễn phí **800-407-4627** hoặc **888-285-7801** đối với các thành viên tại Los Angeles Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc nặng tai, hãy gọi **TTY 711**.

Để biết thêm thông tin

Để đọc thêm thông tin về cách chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin, các quyền riêng tư của quý vị và chi tiết về các luật về quyền riêng tư khác của tiểu bang và liên bang, vui lòng truy cập trang web về Quyền Riêng Tư của chúng tôi tại <https://www.anthem.com/privacy>.

Sẽ thế nào nếu quý vị có khiếu nại?

Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị cảm thấy rằng thông tin PHI của mình chưa được lưu giữ an toàn, quý vị có thể gọi điện thoại đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng hoặc liên lạc với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh. Sẽ không có bất lợi gì cho quý vị nếu quý vị có phàn nàn.

Gửi thư hoặc gọi điện đến Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh theo địa chỉ:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 Seventh St., Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Điện thoại: **800-368-1019**
TDD: **800-537-7697**
Fax: 415-437-8329
hoặc
Privacy Officer
c/o Office of HIPAA Compliance



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). 117

Department of Health Care Services (DHCS)

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Điện thoại: **916-445-4646**

Fax: 916-440-7680

hoặc

Information Security Officer

DHCS Information Security Office

P.O. Box 997413, MS 6400

Sacramento, CA 95899-7413

Email: iso@dhcs.ca.gov

Điện thoại: ITSD Help Desk

916-440-7000 hoặc 800-579-0874

Fax: 916-440-5537

Chúng tôi có quyền thay đổi thông báo này theo Đạo Luật về Tính Linh Hoạt và Trách Nhiệm của Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) và cách chúng tôi lưu giữ an toàn cho PHI của quý vị. Nếu điều đó xảy ra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về các thay đổi qua bản tin. Chúng tôi cũng sẽ đăng các thay đổi đó trên trang web anthem.com/ca/medi-cal.

Chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tính dục và nhận dạng giới

Chúng tôi nhận được thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tính dục và nhận dạng giới về quý vị từ cơ quan Medicaid tiểu bang và Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em (CHIP). Chúng tôi bảo vệ các thông tin này như mô tả trong thông báo này.

Chúng tôi sử dụng thông tin này để:

- Đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết.
- Xây dựng các chương trình nhằm cải thiện tình trạng sức khỏe sau khi chăm sóc.
- Thiết lập và gửi các thông tin giáo dục sức khỏe.
- Thông báo cho các bác sĩ biết về nhu cầu ngôn ngữ của quý vị.
- Cung cấp dịch vụ thông dịch và biên phiên dịch.

Chúng tôi **không** sử dụng thông tin này để:

- Phát hành bảo hiểm sức khỏe.
- Quyết định mức tính phí cho các dịch vụ.
- Xác định các quyền lợi.
- Chia sẻ với những người dùng chưa được phê duyệt.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**.

Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 118

Thông tin cá nhân của quý vị

Chúng tôi có thể yêu cầu, sử dụng, và chia sẻ thông tin cá nhân (PI) của quý vị như đã đề cập trong thông báo này. Thông tin PI của quý vị không được công khai và sẽ cho chúng tôi biết quý vị là ai. Thông tin này thường được sử dụng cho các lý do về bảo hiểm.

- Chúng tôi có thể sử dụng PI của quý vị để đưa ra quyết định về các điều sau của quý vị:
 - Các lớp
 - Thói quen
 - Sở thích
- Chúng tôi có thể nhận PI về quý vị từ những người hoặc nhóm người khác như là:
 - Bác sĩ
 - Bệnh viện
 - Các công ty bảo hiểm khác
- Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể chia sẻ PI với những người hoặc nhóm người không thuộc công ty của chúng tôi mà không cần sự đồng ý của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trước khi chúng tôi làm bất kỳ điều gì cần làm để quý vị có cơ hội từ chối.
- Chúng tôi sẽ cho quý vị biết cách thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không muốn chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PI của mình.
- Quý vị có quyền xem và thay đổi thông tin PI của mình.
- Chúng tôi đảm bảo PI của quý vị luôn được an toàn.

Đã Sửa Đổi Tháng 6 Năm 2022

1044459CAMMLABC 08/22

Thông báo về các luật

Có nhiều luật được áp dụng cho cuốn Sổ Tay Thành Viên này. Các luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật không được nêu ra ở đây hoặc được giải thích trong cẩm nang này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể được áp dụng.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 119

Thông báo về Medi-Cal trong vai trò là người thanh toán cuối cùng bảo hiểm sức khỏe hoặc thu hồi khoản trả sai

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp và các quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thành viên. Anthem sẽ thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo rằng Chương Trình Medi-Cal là lựa chọn thanh toán cuối cùng.

Các thành viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm y tế khác (OHC) cũng được giới thiệu như bảo hiểm y tế tư nhân. Là một điều kiện để điều kiện hội đủ tham gia Medi-Cal, quý vị phải đăng ký và/hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có trong trường hợp quý vị được miễn phí.

Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu thành viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào về OHC. Nếu quý vị không báo cáo OHC ngay lập tức, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được chi trả nhầm. Gửi OHC của quý vị trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Nếu quý vị không có quyền truy cập internet, có thể báo cáo OHC cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị, hoặc bằng cách gọi **1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711; trong California), or 1-916-636-1980** (bên ngoài California). DHCS có quyền và trách nhiệm thu nợ cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên thanh toán đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường cho người lao động hoặc ô tô hoặc công nhân sẽ phải trả trước hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị, thì quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Phục Hồi Bồi Thường Dành Cho Nhân Viên tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-916-445-9891**.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 120

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm sự hoàn trả từ các di sản của một số thành viên đã qua đời đối với các quyền lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật 55 tuổi của thành viên. Việc hoàn trả bao gồm phí theo từng dịch vụ và phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý và các khoản thanh toán đồng giá cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng cũng như các dịch vụ của bệnh viện và thuốc kê toa liên quan nhận được khi thành viên đang điều trị nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị di sản được chứng thực của thành viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web phục hồi di sản của DHCS tại <http://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số **1-916-650-0590**.

Thông Báo Hành Động

Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất cứ khi nào Anthem từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị với Anthem. Xem phần Kháng Nghị bên trên để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng nghị. Khi Anthem gửi NOA cho quý vị, Anthem sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền lợi quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Các Nội Dung trong Thông Báo

Nếu Anthem từ chối, trì hoãn, chấm dứt, hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần yêu cầu trên cơ sở cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải bao gồm những điều sau:

- Tuyên bố về hành động mà Anthem dự kiến thực hiện.
- Bản giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Anthem.
- Cách Anthem đi đến quyết định của mình. Thông báo cần có các tiêu chí mà Anthem đã sử dụng.
- Các lý do y tế của quyết định. Anthem phải nêu rõ điều kiện của thành viên không đáp ứng các tiêu chí hoặc nguyên tắc như thế nào.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal. 121

Bản dịch

Anthem được yêu cầu phải dịch thuật đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho thành viên bằng ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo khiếu nại và kháng nghị.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc Anthem quyết định giảm, đình chỉ hoặc ngừng yêu cầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, MCP được yêu cầu phải hỗ trợ bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu được thông tin mà quý vị nhận được.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 122

8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng Anthem: **888-285-7801 (TTY 711)**
- Medi-Cal Rx: **800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711)**
- Đường Dây Y Tá 24 Giờ, 7 Ngày Một Tuần: **800-224-0336 (TTY 711)**
- Quản Lý Chăm Sóc Anthem: **888-334-0870**
- Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý: **800-400-0815 (TTY 877-688-9891)**
- Medi-Cal Nha Khoa: **800-322-6384 (TTY 800-735-2922)**
- Chương Trình Dịch Vụ Thị Lực: **844-239-7644 (TTY 800-428-4833)**
- Văn Phòng Kế Hoạch Hóa Gia Đình của Sở Dịch Vụ Y tế: **800-942-1054**
- Đơn Vị Hỏi Đáp Công Cộng của Sở Dịch Vụ Xã Hội: **800-952-5253 (TTY 800-952-8349)**
- Phòng Ombudsman Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của Sở Dịch Vụ Y Tế: **888-452-8609**
- Health Care Options: **800-430-4263**
- Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Mỹ Bản Địa: **916-930-3927**
- ModivCare (vận chuyển): **877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ Anthem: **800-400-4889**
- Dịch Vụ Tiếp Âm California: Đường dây TTY **711** chỉ dành cho những thành viên khiếm thính hoặc khiếm ngôn.
- L.A. Care Trung Tâm Nguồn Lực Gia Đình: **877-287-6290**
 - L.A. Care Trung Tâm Nguồn Lực Gia Đình – Boyle Heights: **213-294-2840**



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 123

- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – East L.A.: **213-438-5570**
- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – Inglewood: **310-330-3130**
- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – Lynwood: **310-661-3000**
- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – Metro L.A.: **877-287-6290**
- L.A. Care Trung Tâm Nguồn Lực Gia Đình – Pacoima: **213-438-5497**
- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – Palmdale: **213-438-5580**
- L.A. Care/Blue Shield of California Trung Tâm Tài Nguyên Cộng Đồng Promise Health Plan – Pomona: **909-620-1661**
- Thông Tin Về Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA): **800-514-0301 (TTY 800-514-0383)**
- Dịch Vụ Trẻ Em
 - Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS): **800-288-4584**
 - Chăm Sóc Trẻ Em và Phòng Ngừa Khuyết Tật (CHDP): **800-993-2437 (800-993-CHDP)**
- Các Sở Thuộc Tiểu Bang California
 - Sở Dịch Vụ Y Tế Tiểu Bang California (DHCS): **916-445-4171**
 - Văn Phòng Ombudsman Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal: **888-452-8609**
 - Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal (Denti-Cal): **800-322-6384 (TTY 800-735-2922)**
 - Sở Dịch Vụ Xã Hội California (DSS): **800-952-5253**
 - Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC): **888-466-2219 (888-HMO-2219) (TDD 877-688-9891)**
- Health Care Options
 - Tiếng Ả-rập: **800-576-6881**
 - Tiếng Armenia: **800-840-5032**
 - Tiếng Campuchia/Khmer: **800-430-5005**
 - Tiếng Quảng Đông: **800-430-6006**
 - Tiếng Anh: **800-430-4263**
 - Tiếng Farsi: **800-840-5034**
 - Tiếng Hmong: **800-430-2022**
 - Tiếng Hàn: **800-576-6883**



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**. 124

- Tiếng Lào: **800-430-4091**
- Tiếng Quan thoại: **800-576-6885**
- Tiếng Nga: **800-430-7007**
- Tiếng Tây Ban Nha: **800-430-3003**
- Tiếng Tagalog: **800-576-6890**
- Tiếng Việt: **800-430-8008**
- TTY/TDD: **800-430-7077**
- Văn Phòng Dân Quyền Hoa Kỳ: **866-627-7748**
- Sở An Sinh Xã Hội Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI): **800-772-1213**
- Quận Los Angeles — Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của Sở Dịch Vụ Xã Hội Công Cộng (DPSS): **866-613-3777 (TTY 800-660-4026)**
- Sở Dịch Vụ Y Tế Quận Los Angeles: **213-240-8101**
- Sở Sức Khỏe Tâm Thần Quận Los Angeles: **800-854-7771**

Các thuật ngữ cần biết

Chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian một người phụ nữ ở giai đoạn tam cá nguyệt thứ ba chuẩn bị sinh nở và không thể được chuyển kịp thời đến bệnh viện khác trước khi sinh hoặc việc chuyển viện có thể gây tổn hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.

Cấp tính: Tình trạng y tế xảy ra đột ngột đòi hỏi chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài.

Thổ Dân Mỹ: Một cá nhân, được định nghĩa tại tiêu mục 25 của Bộ Luật Hoa Kỳ các phần 1603(13), 1603(28), 1679(b) hoặc những người đã được xác định đạt điều kiện hội đủ, là Người Mỹ Bản Địa, theo 42 C.F.R. 136.12 hoặc Tiêu Mục V Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa, nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Mỹ Bản Địa, Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Thành Thị-I/T/U) hoặc thông qua giới thiệu theo Dịch Vụ Sức Khỏe Có Hợp Đồng.

Kháng nghị: Yêu cầu của thành viên để Anthem xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về đài thọ cho một dịch vụ được yêu cầu.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm y tế này.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 125

Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống gặp một số bệnh và vấn đề sức khỏe.

Phòng Ngừa Khuyết Tật và Y Tế California (CHDP): Một chương trình y tế công cộng hoàn trả cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để đánh giá sức khỏe sớm nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình giúp trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

Cán bộ quản lý hồ sơ: Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội, những người có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

Y Tá Hộ Sinh Đã Được Chứng Nhận (CNM): Một cá nhân có giấy phép làm Y Tá Chuẩn Định và được Hội Đồng Y Tá Chuẩn Định California chứng nhận là y tá hộ sinh. Y tá hộ sinh đã được chứng nhận được phép tham gia vào các ca sinh thường.

Chuyên gia nắn bóp cột sống: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng phương pháp thao tác thủ công.

Tình trạng mạn tính: Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể được chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nặng hơn theo thời gian hay cần được điều trị để quý vị không bị nặng hơn.

Phòng khám: Cơ sở mà các thành viên có thể chọn là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đó có thể là Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Điều Kiện Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ dành cho người lớn trong cộng đồng (CBAS): Các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở để chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho những thành viên đủ tiêu chuẩn.

Khiếu nại: Biểu hiện không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của thành viên về dịch vụ được đài thọ bởi Medi-Cal, Anthem, chương trình sức khỏe tâm thần quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc: Khả năng thành viên chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp hiện tại ngoài mạng lưới của họ trong khoảng thời gian lên tới 12 tháng nếu nhà cung cấp và Anthem đồng ý.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (CDL): Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx để nhà cung cấp của quý vị có thể chỉ định các loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.

Điều Phối Quyền Lợi (COB): Quá trình xác định loại bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc loại khác) có trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các thành viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm sức khỏe.

Khoản đồng chi trả: Một khoản thanh toán mà quý vị thực hiện, thường là vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

Bảo hiểm (dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ Medi-Cal mà Anthem có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và khi được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất cứ nội dung sửa đổi nào khác.

DHCS: Sở Dịch Vụ Y Tế California. Đây là văn phòng Tiểu Bang giám sát chương trình Medi-Cal.

Hủy ghi danh: Để ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn hay đã thay đổi sang chương trình bảo hiểm y tế mới. Quý vị phải ký tên vào một biểu mẫu tuyên bố rằng quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này hoặc gọi cho HCO và hủy ghi danh qua điện thoại.

DMHC: Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California Đây là văn phòng Tiểu Bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của quý vị chỉ định. Anthem quyết định sẽ thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua.

Các dịch vụ tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Các dịch vụ EPSDT là quyền lợi dành cho các thành viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp duy trì sức khỏe của họ. Thành viên phải thực hiện kiểm tra sức khỏe đúng độ tuổi và khám tầm soát phù hợp để sớm phát hiện các vấn đề về sức khỏe và điều trị bệnh cũng như bất kỳ biện pháp điều trị nào để chăm sóc hoặc trợ giúp các tình trạng có thể phát hiện ra trong quá trình kiểm tra.

Tình trạng y tế khẩn cấp: Tình trạng y tế hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội, mà một người với kiến thức về sức khỏe và y tế bình thường có thể thấy rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 127

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của em bé trong bụng quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy yếu một chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận cơ thể hoặc cơ quan nội tạng của quý vị không hoạt động đúng

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Thăm khám được thực hiện bởi bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự chỉ đạo của bác sĩ theo luật) để tìm hiểu xem có tình trạng y tế khẩn cấp hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp quý vị ổn định lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Vận chuyển y tế khẩn cấp: Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế khẩn cấp.

Người ghi danh: Một người là thành viên của chương trình bảo hiểm y tế và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Bệnh nhân được lập kế hoạch: Một bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp và đã thăm khám với nhà cung cấp đó trong một khoảng thời gian cụ thể được lập trong Chương trình.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được đài thọ bởi Chương Trình California Medi-Cal.

Điều trị thực nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thực nghiệm không thực hiện điều tra lâm sàng.

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngừa thai hoặc trì hoãn mang thai.

Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC): Trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal: Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận thông qua Medi-Cal FFS, như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua FFS Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Gian lận: Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rõ hành vi lừa dối có thể dẫn đến một số lợi ích trái phép cho người đó hoặc người khác.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 128

Các Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (FBC): Các cơ sở y tế là nơi lên kế hoạch sinh con, xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hoặc được tiểu bang phê duyệt cho phép cung cấp dịch vụ tiền sản và chuyển dạ hoặc chăm sóc hậu sản cùng các dịch vụ cứu thương khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Phàn nàn: Biểu hiện không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của một thành viên về Anthem, nhà cung cấp, hoặc dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại được nộp cho Anthem về một nhà cung cấp trong mạng lưới là ví dụ về khiếu nại.

Các dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh quý vị hoặc hủy ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa (ví dụ: các bác sĩ phẫu thuật, các bác sĩ điều trị bệnh ung thư hoặc các bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt trên cơ thể) là những người làm việc với Anthem hoặc nằm trong mạng lưới của Anthem. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem phải có giấy phép để hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ được Anthem đài thọ.

Quý vị thường phải được PCP của mình giới thiệu trước khi quý vị có thể thăm khám bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị phải xin phê duyệt trước từ Anthem trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần phải có giấy giới thiệu từ PCP của mình cho một số loại hình dịch vụ, như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc Sản/Phụ Khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm sức khỏe: Bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả lại chi phí chữa bệnh hoặc thương tích hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Nhà cung cấp thực hiện chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà cho quý vị.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt cảm giác khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tôn giáo cho một thành viên bị bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời được cung cấp khi thành viên dự kiến không thể sống quá 6 tháng.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 129

Bệnh viện: Nơi quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Nhập viện: Nhập viện để điều trị nội trú.

Chăm sóc ngoại trú của bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không nhập viện nội trú.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Mỹ Bản Địa (IHCP):

Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch Vụ Y Tế của Người Mỹ Bản Địa (IHS), Bộ Lạc Người Mỹ Bản Địa, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Người Mỹ Bản Địa Thành Thị (I/T/U) vận hành theo định nghĩa của các thuật ngữ này trong Mục 4 Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Bản Địa (25 U.S.C. mục 1603).

Chăm sóc bệnh nhân nội trú: Khi quý vị phải lưu trú qua đêm tại một bệnh viện hoặc địa điểm khác để nhận được dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt nhưng chưa được FDA phê duyệt để sử dụng rộng rãi và vẫn còn được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian lâu hơn tháng nhập viện.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Chương trình của Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal ghi danh tham gia chương trình đó. Anthem là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc FFS Medi-Cal còn được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc kê toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Nhà y tế: Mô hình chăm sóc cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe cao hơn nâng cao khả năng tự quản lý của thành viên đối với dịch vụ chăm sóc của chính mình và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.

Phương tiện chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở khi quý vị không thể đến cuộc hẹn khám bệnh được đài thọ và/hoặc lấy thuốc kê toa bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. Anthem chi trả cho các phương tiện chuyên chở với chi phí thấp nhất, phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám.

Cần thiết về mặt y tế (hay cần thiết về y tế): Chăm sóc cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng, hợp lý và để bảo vệ tính mạng. Chăm sóc này là cần thiết để giữ



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 130

cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc tàn tật. Dịch vụ chăm sóc này giảm cơn đau dữ dội bằng cách điều trị căn bệnh, bệnh tật hoặc thương tích. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để giải quyết tình trạng hoặc bệnh tâm thần hoặc thể chất, bao gồm chứng rối loạn do lạm dụng chất kích thích, như quy định trong Phần 1396d(r) thuộc Tiêu Mục 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, những người trẻ tuổi bị khuyết tật nhất định và những người bị suy thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần điều trị thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi gọi là ESRD).

Thành viên: Bất kỳ thành viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện đã ghi danh tham gia Anthem đều có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những cá nhân có giấy phép cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc tức thì cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (LM).

Mạng lưới: Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp khác ký hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong mạng lưới: Xem phần “Nhà cung cấp tham gia”.

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ không được Anthem đài thọ.

Vận chuyển phi y tế: Dịch vụ chuyên chở khi đến và rời khỏi cuộc hẹn thăm khám thực hiện dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà nhà cung cấp của quý vị cho phép và khi đến nhận đơn thuốc và vật tư y tế.

Nhà cung cấp không tham gia: Nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới của Anthem.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và các bên chi trả dịch vụ không phải là Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm các chương trình y tế, nha khoa, thị lực, nhà thuốc và/hoặc chương trình Medicare bổ sung (Phần C & D).

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị được sử dụng như một giá đỡ hoặc nẹp gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc sửa chữa một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh cấp tính và thiết bị đó cần thiết về mặt y tế cho sự phục hồi y tế của thành viên.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi thành viên ở bên ngoài khu vực dịch vụ.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 131

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị phải lưu trú qua đêm tại một bệnh viện hoặc địa điểm khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú cho các thành viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá hoặc điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc men
- Tư vấn về tâm thần
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, vật tư và thực phẩm bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú

Chăm sóc giảm đau: Chăm sóc để giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho thành viên mắc bệnh nặng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ sáu tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia: Bệnh viện có giấy phép có hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ cho thành viên vào thời điểm thành viên nhận chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia mạng lưới có thể cung cấp cho thành viên bị giới hạn bởi các chính sách đảm bảo chất lượng và đánh giá sử dụng của Anthem hoặc hợp đồng của Anthem với bệnh viện.

Nhà cung cấp tham gia (hay bác sĩ tham gia): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe có giấy phép hoặc cơ sở y tế có giấy phép khác, bao gồm cả các cơ sở chăm sóc hơi cấp tính có hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ được đài thọ cho thành viên vào thời điểm thành viên nhận chăm sóc.

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người có giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương khớp, không bao gồm các dịch vụ được cung cấp bởi bác sĩ trong thời gian quý vị nằm viện được tính trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

Các dịch vụ sau ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến tình trạng y tế khẩn cấp được cung cấp sau khi thành viên ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Phê duyệt trước (hay cho phép trước): PCP của quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ Anthem trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Anthem sẽ chỉ phê duyệt cho các dịch vụ mà quý vị cần. Anthem sẽ không phê duyệt cho các dịch vụ của nhà cung cấp không tham gia nếu Anthem tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua nhà cung cấp của Anthem. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ Anthem.

Bảo hiểm thuốc kê toa: Bảo hiểm cho các loại thuốc do nhà cung cấp kê toa.

Thuốc kê toa: Một loại thuốc hợp pháp yêu cầu phải có đặt hàng từ nhà cung cấp có giấy phép mới được phân phối.

Chăm sóc chính: Xem phần “Chăm sóc định kỳ”.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp có giấy phép thực hiện hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Một số dịch vụ chăm sóc cần được phê duyệt trước, ngoại trừ:

- Quý vị gặp trường hợp cấp cứu
- Quý vị cần chăm sóc Sản/Phụ Khoa
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/kiểm soát sinh sản

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ chuyên khoa nội
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Mỹ Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC)
- Y tá hành nghề
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (phê duyệt trước): PCP của quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ Anthem trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Anthem sẽ chỉ phê duyệt cho các dịch vụ mà quý vị cần. Anthem sẽ không phê duyệt cho các dịch vụ của nhà cung cấp không tham gia nếu Anthem tin rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ tương đương hoặc phù hợp hơn thông qua nhà cung cấp của Anthem. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ Anthem.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 133

Thiết bị bộ phận cơ thể giả: Thiết bị nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế cho một bộ phận cơ thể bị mất.

Danh Mục Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.

Tình trạng y tế tâm thần khẩn cấp: Rối loạn tâm thần có các triệu chứng nặng hoặc nghiêm trọng đến mức gây nguy hiểm trực tiếp cho chính quý vị hay người khác hoặc quý vị không thể trực tiếp cung cấp hay sử dụng thực phẩm, nơi ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Các dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế nhằm mục tiêu đến tất cả mọi người. Các dịch vụ đó bao gồm, cùng với nhiều dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng ngừa và ứng phó với thảm họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp có chuyên môn: Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Phẫu thuật chỉnh hình: Phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoặc tạo ra một diện mạo bình thường ở mức cao nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh gây ra.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị nói rằng quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đòi hỏi yêu cầu giấy giới thiệu và sự phê duyệt trước (hay cho phép trước).

Các dịch vụ (liệu pháp) và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc các tình trạng bệnh lý mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe của trẻ hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC): Trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công và phá thai tình dục, rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc xác nhận giới tính và bạo lực do bạn tình thân thiết.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Bệnh nghiêm trọng: Bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà Anthem phục vụ. Khu vực này bao gồm quận Los Angeles.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên gia trị liệu có giấy phép cung cấp trong thời gian lưu trú tại cơ sở chăm sóc điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một thành viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng hoạt động 24 một ngày và chỉ các chuyên gia sức khỏe đã được đào tạo mới có thể cung cấp dịch vụ đó.

Bác sĩ chuyên khoa: Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần được PCP của mình giới thiệu trước khi quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa: Các dịch vụ dành cho thành viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ suy yếu cao hơn mức từ nhẹ đến trung bình.

Bệnh nan y: Tình trạng y tế không thể chữa khỏi và hầu như sẽ dẫn đến tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh đang trong tiến trình tự nhiên.

Thu hồi khoản trả sai: Khi một thành viên Medi-Cal được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp các quyền lợi vì một thương tích mà có bên khác chịu trách nhiệm thanh toán, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho thành viên đối với thương tích đó.

Sơ khám phân loại bệnh nhân (hay tầm soát): Hoạt động đánh giá sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm mục đích quyết định tính khẩn cấp về nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị một căn bệnh, thương tật hoặc tình trạng không phải cấp cứu nhưng cần chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nếu các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không tiếp cận được.



Gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **888-285-7801 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. 135