



دليل الأعضاء

ما تحتاج إلى معرفته حول المزايا التي تتمتع بها

Anthem دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمع

2025

المقاطعات Kings ،Inyo ،Fresno ،El Dorado ،Calaveras ،Amador ،Alpine
،Santa Clara ،San Francisco ،Sacramento ،Mono ،Madera ،Kern
Tulare وTuolumne

اللغات الأخرى والتنسيقات الأخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على دليل الأعضاء هذا ومواد الخطة الأخرى بلغات أخرى مجانًا. توفر Anthem ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمات مجانية. اقرأ دليل الأعضاء هذا لمعرفة المزيد حول خدمات المساعدة اللغوية للرعاية الصحية مثل خدمات الترجمة الفورية والتحريرية.

التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مثل الكتابة بطريقة برايل والكتابة بخط كبير قياس 20 نقطة وكماشة صوتية وتنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها دون أي تكلفة عليك. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

توفر Anthem خدمات الترجمة الشفوية، بما في ذلك لغة الإشارة، من مترجم فوري مؤهل، على مدار 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك. لا يلزم الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. نحن لا نشجع على استخدام القاصرين كمترجمين فوريين ما لم تكن حالة طارئة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



والثقافية مجانًا. متاح على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام في الأسبوع. للحصول على المساعدة بلغتك أو للحصول على هذا الدليل بلغة مختلفة، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمات مجانية.

تنبيه: إذا كنت تحتاج إلى المساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأفراد ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والحروف الكبيرة. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian) ՈւժեղագուրժեթՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով:

Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված

նյութեր: Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)**

հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណេះ បើសិនអ្នកត្រូវការ ជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរណែនាំ សំរាប់ជនពិការ ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ព ធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទំនេន:មិនគិតថ្លៃឡើយ។

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



简体中文标语 (Chinese) 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-407-4627 (TTY 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-407-4627 (TTY 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi) توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

हिन्दी टैगलाइन (Hindi) ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े पिरंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।

1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-407-4627 (TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-407-4627 (TTY 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-407-4627 (TTY 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-407-4627 (TTY 711) へお電話く

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711). Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal



ださい。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-800-407-4627 (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mienh Tagline (Mien) LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong- bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-407-4627 (TTY 711)**। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal



ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-407-4627 (TTY 711)
। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian) ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-285-7801 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish) ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como documentos en braille y letra grande. Llame al **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal



กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-407-4627 (TTY 711) ไม่มี
ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian) УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

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

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [.anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal)



مرحباً بك في Anthem!

شكراً لانضمامك إلى Anthem. Anthem هي خطة صحية للأشخاص الذين لديهم برنامج Medi-Cal. تعمل Anthem مع ولاية California لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

دليل الأعضاء

يخبرك دليل الأعضاء هذا عن تغطيتك بموجب Anthem. يرجى قراءتها بعناية وبشكل كامل. سيساعدك على فهم مزاياك والخدمات المتاحة لك وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاجها. كما يوضح حقوقك ومسؤولياتك كعضو في Anthem. إذا كانت لديك احتياجات صحية خاصة، فتأكد من قراءة جميع الأقسام التي تنطبق عليك.

يسمى دليل الأعضاء هذا أيضاً دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمع. يشكل EOC ونموذج الإفصاح هذا ملخصاً للخطة الصحية فقط. يجب الرجوع إلى عقد الخطة الصحية لتحديد الشروط والأحكام الدقيقة للتغطية. لمعرفة المزيد، اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

في دليل الأعضاء هذا، يشار إلى Anthem أحياناً باسم "نحن" أو "لنا". يطلق على الأعضاء أحياناً اسم "أنت وضمائرك" المخاطب". بعض الكلمات المكتوبة بحروف كبيرة لها معنى خاص في دليل الأعضاء هذا.

لطلب نسخة من العقد المبرم بين Anthem وإدارة California لخدمات الرعاية الصحية (DHCS)، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنك طلب نسخة أخرى من دليل الأعضاء مجاناً. يمكنك أيضاً العثور على دليل الأعضاء على موقع Anthem على الويب على anthem.com/ca/Medi-Cal. يمكنك أيضاً طلب نسخة مجانية من السياسات والإجراءات السريرية والإدارية غير المسجلة الملكية لدى Anthem. وتتوفر أيضاً على موقع Anthem الإلكتروني.

اتصل بنا

Anthem متاحة للمساعدة دائماً. إذا كانت لديك أسئلة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية.

كما يمكنك زيارتنا على الإنترنت في أي وقت على anthem.com/ca/Medi-Cal.

شكراً لك،

Anthem

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



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

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [.anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal)



جدول المحتويات

2	اللغات الأخرى والتنسيقات الأخرى
2	اللغات الأخرى
2	التنسيقات الأخرى
2	خدمات الترجمة الفورية
8	مرحباً بك في Anthem!
8	دليل الأعضاء
8	اتصل بنا
10	جدول المحتويات
13	1. البدء بصفقتك عضواً
13	كيفية الحصول على المساعدة
13	من يمكنه أن يصبح عضواً
14	بطاقات الهوية ID
16	2. معلومات حول الخطة الصحية
16	نظرة عامة على الخطة الصحية
17	كيف تعمل خطتك
18	تغيير الخطط الصحية
18	الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج California
19	استمرارية الرعاية
21	التكاليف
24	3. كيفية الحصول على الرعاية
24	الحصول على خدمات الرعاية الصحية
25	مقدم الرعاية الأولية
28	شبكة مقدمي الخدمات
35	المواعيد
36	الوصول إلى موعدك
36	الإلغاء وإعادة الجدولة
36	سداد المدفوعات
37	الإحالات
38	الإحالات بموجب قانون المساواة في العلاج من السرطان في California
39	الموافقة المسبقة (تصريح مسبق)

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



40	الآراء الثانية.....
41	العناية الحساسة.....
43	الرعاية العاجلة.....
44	الرعاية في حالات الطوارئ.....
45	خط 24/7 للاستشارات التمريضية.....
46	التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية.....
46	التبرع بالأعضاء والأنسجة.....
47	4. المزايا والخدمات.....
47	ما هي المزايا والخدمات التي تغطيها خطتك الصحية.....
50	مزايا Medi-Cal التي تغطيها Anthem.....
67	المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Anthem.....
70	برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى.....
76	الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Anthem أو Medi-Cal.....
76	تقييم التقنيات الجديدة والحالية.....
77	5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب.....
77	برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين.....
79	فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية.....
80	فحص التسمم بالرصاص في الدم.....
80	المساعدة في الحصول على خدمات الرعاية الجيدة للأطفال والشباب.....
	خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج Medi-Cal أو برنامج Medi-Cal
80	أو برنامج الرسوم مقابل الخدمة أو البرامج الأخرى.....
83	6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها.....
84	الشكاوى.....
85	الالتماسات.....
86	ماذا تفعل إذا كنت لا توافق على قرار الالتماس.....
87	الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة مع إدارة الرعاية الصحية المُدارة.....
87	جلسة الاستماع بالولاية.....
89	الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام.....
91	7. حقوقك ومسؤولياتك.....
91	حقوقك.....
92	مسؤولياتك.....
93	إخطار بشأن عدم التمييز.....
94	طرق المشاركة بصفتك عضوًا.....
95	إخطار ممارسات الخصوصية.....
102	الإخطار الخاص بالقوانين.....

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (711 TTY) 1-800-407-4627.
 Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
 المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
 تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إخطار بخصوص Medi-Cal باعتباره الخيار الأخير للدفع والتغطية الصحية الأخرى وتعويضات	
عن الضرر.....	102
إخطار بشأن استرداد المستحقات من الإرث.....	103
إخطار بشأن اتخاذ إجراء.....	103
8. أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها.....	105
الموارد وأرقام الهواتف.....	105
كلمات ينبغي معرفتها.....	105



1. البدء بصفتك عضوًا

كيفية الحصول على المساعدة

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

خدمات الأعضاء

خدمات أعضاء Anthem متاحة دائمًا لمساعدتك. Anthem يمكنها:

- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخططك الصحية وخدمات Anthem المشمولة بالتغطية
- مساعدتك في اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو تغييره
- إخبارك بمكان الحصول على الرعاية التي تحتاجها
- مساعدتك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- مساعدتك في الحصول على معلومات بلغات وتنسيقات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. Anthem يجب أن تتأكد من انتظارك أقل من 10 دقائق عند الاتصال.

يمكنك أيضًا زيارة خدمات الأعضاء عبر الإنترنت في أي وقت على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

من يمكنه أن يصبح عضوًا

قد يكون لدى كل ولاية برنامج Medicaid. في California، يطلق على برنامج Medicaid اسم **Medi-Cal**. تكون مؤهلاً للحصول على Anthem لأنك مؤهل لبرنامج Medi-Cal وتعيش في إحدى هذه المقاطعات: Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo، Kings، Kern، Madera، Mono، Santa Clara، San Francisco، Sacramento، Tulare، أو Tuolumne. قد تكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي، وذلك لأنك تتلقى دخل ضمان تكميليًا (SSI) أو المدفوعات التكميلية للولاية (SSP).

للأسئلة حول التسجيل، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 أو انتقل إلى www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/ (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



لأسئلة حول الضمان الاجتماعي، اتصل بإدارة الضمان الاجتماعي على 1-800-772-1213 أو انتقل إلى <https://www.ssa.gov/locator/>.

برنامج Medi-Cal الانتقالي

قد تتمكن من الحصول على برنامج Medi-Cal الانتقالي إذا بدأت في كسب المزيد من المال ولم تعد مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal.

يمكنك طرح أسئلة حول التأهل لبرنامج Medi-Cal الانتقالي في مكتب المقاطعة المحلي على:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>

أو اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

بطاقات الهوية ID

بصفتك عضواً في Anthem، ستحصل على بطاقة تعريف العضوية ID الخاصة بـ Anthem. يجب عليك إظهار بطاقة ID الخاصة بـ Anthem و بطاقة هوية مزايا (BIC) Medi-Cal عندما تحصل على خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الطبية. بطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك هي بطاقة تعريف المزايا المرسلة إليك من قبل ولاية California. يجب أن تحمل دائماً جميع البطاقات الصحية معك. تبدو بطاقات هوية Medi-Cal BIC و Anthem كما يلي:



Anthem BlueCross Member: In an emergency, call 911 or go to the nearest hospital emergency room. You do not need to get an OK ahead of time for emergency care. Providers outside California: Only life-threatening emergency care is covered. Submit claims to the local Blue Cross plan. Please include the three-digit prefix that precedes the ID card number. Emergency services rendered to the member by noncontracting providers are reimbursable by the contractor without prior authorization. Anthem Blue Cross is the trade name of Blue Cross of California. Anthem Blue Cross and Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. are independent licensees of the Blue Cross Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc.		anthem.com/ca/medi-cal Customer Care/claims: 800-407-4627 TTY line: 711 24/7 NurseLine: 800-224-0336 TTY line: 711 Visits: 844-239-7644 Dental: 800-322-4384 Transportation: 877-921-4755 Medical drug prior auth: 866-362-4126 Out of area: 800-476-2583 24/7 claims: livehealthline.com HOSP_ADM_PH_NEW		Anthem BlueCross Medi-Cal Program MEMBER ID Group number Coverage code Plan code 040 Member effective date PCP effective date Primary language MEM_CURR_BE PROVIDER_EFF	
--	--	---	--	---	--

إذا لم تحصل على بطاقة Anthem ID الخاصة بك في غضون أسابيع قليلة بعد تاريخ التسجيل، أو إذا كانت بطاقة Anthem ID الخاصة بك تالفة أو مفقودة أو مسروقة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الفور. سترسل لك Anthem بطاقة جديدة بالمجان. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. إذا لم يكن لديك بطاقة Medi-Cal BIC أو إذا كانت

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



1 | البدء بصفتك عضوًا

بطاقتك تالفة أو مفقودة أو مسروقة، فاتصل بمكتب المقاطعة المحلي. للعثور على مكتب المقاطعة المحلي، انتقل إلى <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



2. معلومات حول الخطّة الصحية

نظرة عامة على الخطّة الصحية

Anthem هي خطة خطة صحية للأشخاص الذين لديهم Medi-Cal في هذه المقاطعات: Amador، Alpine، San، Sacramento، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Tuolumne، وTulare، Santa Clara، Francisco. تعمل Anthem مع ولاية California لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

تحدث مع أحد ممثلي خدمات أعضاء Anthem لمعرفة المزيد عن الخطّة الصحية وكيفية جعلها تعمل من أجلك. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

متى تبدأ التغطية التي تحصل عليها ومتى تنتهي

عند تسجيلك في Anthem سنرسل لك بطاقة Anthem التعريفية ID الخاصة في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل. يجب عليك إظهار بطاقة ID الخاصة بـ Anthem وبطاقة هوية مزايا Medi-Cal (BIC) عندما تحصل على خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الطبية.

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

يمكنك إنهاء التغطية التي تحصل عليها من Anthem وتختار خطة صحية أخرى في أي وقت. للمساعدة في اختيار خطة جديدة، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 أو (TTY 1-800-430-7077 أو 711). أو انتقل إلى www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Anthem هي خطة صحية لأعضاء Medi-Cal في المقاطعات Amador، Alpine، El Dorado، Calaveras، San، Sacramento، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، Santa Clara، San Francisco، وTulare، Tuolumne. ابحث عن مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك على <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



قد تنتهي تغطية Anthem Medi-Cal إذا تحقق أي مما يلي:

- انتقالك من مقاطعة Kings ، Kern ، Inyo ، Fresno ، El Dorado ، Calaveras ، Amador ، Alpine ، Mono ، Madera ، Tuolumne ، أو Tulare ، Santa Clara ، San Francisco ، Sacramento ،
- لم يعد لديك برنامج Medi-Cal
- تصبح مؤهلاً لبرنامج الإعفاء الذي يتطلب منك التسجيل في برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS)
- أنت في الحجز أو السجن

إذا فقدت تغطية Anthem Medi-Cal الخاصة بك، فقد تظل مؤهلاً للحصول على تغطية FFS Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت لا تزال مشمولاً بتغطية Anthem، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

اعتبارات خاصة للهنود الأمريكيين في الرعاية المُدارة

يحق للهنود الأمريكيين عدم التسجيل في خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal أو يمكنهم ترك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بهم من Medi-Cal والعودة إلى FFS Medi-Cal في أي وقت ولأي سبب.

إذا كنت هنديًا أمريكيًا، فيحق لك الحصول على خدمات الرعاية الصحية لدى مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP). يمكنك أيضًا البقاء مع أو إلغاء التسجيل (إسقاط) من Anthem في أثناء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. لمعرفة المزيد حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

يجب أن توفر Anthem تنسيق الرعاية لك، بما في ذلك إدارة الحالات خارج الشبكة. إذا طلبت الحصول على خدمات من IHCP ولم يكن هناك IHCP متوفر داخل الشبكة، فيجب أن تساعدك Anthem في العثور على IHCP خارج الشبكة. لمعرفة المزيد، اقرأ "شبكة مقدمي الخدمات" في الفصل 3 من هذا الدليل.

كيف تعمل خطتك

Anthem هي خطة صحية للرعاية المُدارة متعاقد عليها مع DHCS. تعمل Anthem مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين في منطقة خدمة Anthem لتوفير الرعاية الصحية لأعضاء لدينا. بصفتك عضوًا في Anthem، قد تكون مؤهلاً للحصول على بعض الخدمات المقدمة من خلال FFS Medi-Cal. وتشمل هذه الوصفات الطبية للمرضى الخارجيين، والأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية، وبعض الإمدادات الطبية من خلال Medi-Cal Rx.

ستخبرك خدمات الأعضاء بكيفية عمل Anthem، وكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاجها، وكيفية جدولة مواعيد مقدم الخدمة خلال ساعات العمل، وكيفية طلب خدمات الترجمة الفورية والترجمة المجانية أو المعلومات المكتوبة بتنسيقات بديلة، وكيفية معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات النقل.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنك أيضًا العثور على معلومات خدمة الأعضاء عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



تغيير الخطط الصحية

يمكنك مغادرة Anthem والانضمام إلى خطة صحية أخرى في مقاطعة إقامتك في أي وقت إذا كانت هناك خطة صحية أخرى. لاختيار خطة جديدة، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711). يمكنك الاتصال بين الساعة 8 صباحًا و 6 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة. أو انتقل إلى <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

تستغرق معالجة طلبك لمغادرة Anthem والتسجيل في خطة أخرى في مقاطعتك ما يصل إلى 30 يومًا أو أكثر. لمعرفة حالة طلبك، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

إذا كنت ترغب في مغادرة Anthem عاجلاً، فيمكنك الاتصال على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية لطلب إلغاء التسجيل العاجل (السريع).

يشمل الأعضاء الذين يمكنهم طلب إلغاء التسجيل العاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يحصلون على خدمات بموجب برامج الرعاية البديلة أو المساعدة في التبني، والأعضاء ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في Medicare أو خطة Medi-Cal أخرى أو خطة الرعاية المُدارة التجارية.

يمكنك طلب مغادرة Anthem عن طريق الاتصال بمكتب المقاطعة المحلي. ابحث عن مكتب المقاطعة المحلي على: <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>

أو اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).

الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج California

يمكنك الحصول على رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة في أي مكان في الولايات المتحدة، بما في ذلك أقاليم الولايات المتحدة. يتم تغطية الرعاية الاعتيادية والوقائية فقط في المقاطعة محل إقامتك. إذا كنت طالبًا ينتقل إلى مقاطعة جديدة في California للالتحاق بالتعليم العالي، بما في ذلك الكلية، فستغطي Anthem خدمات غرفة الطوارئ والرعاية العاجلة في مقاطعتك الجديدة. يمكنك أيضًا الحصول على رعاية روتينية أو وقائية في مقاطعتك الجديدة، ولكن يجب عليك إخطار Anthem. اقرأ المزيد أدناه.

إذا كنت مسجلًا في برنامج Medi-Cal وكنت طالبًا في مقاطعة مختلفة عن مقاطعة California التي تعيش فيها، فلن تحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على خدمة Medi-Cal في تلك المقاطعة.

إذا انتقلت مؤقتًا بعيدًا عن المنزل لتكون طالبًا في مقاطعة أخرى في California، فلديك خياران. يمكنك فعل ما يلي:

- إخبار عامل الأهلية الخاص بك في مكتب المقاطعة المحلي أنك تنتقل مؤقتًا للالتحاق بمدرسة للتعليم العالي وأعطه عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستقوم المقاطعة بتحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك القيام بذلك إذا كنت ترغب في الاستمرار في الحصول على رعاية روتينية أو وقائية في أثناء إقامتك في مقاطعة جديدة. إذا لم تخدم

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



Anthem المقاطعة التي ستلتحق فيها بالكلية، فقد تضطر إلى تغيير الخطط الصحية. للأسئلة ولمنع التأخير في الانضمام إلى خطة صحية جديدة، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263 (1-800-430-7077 TTY أو 711).

أو

■ إذا لم تخدم Anthem المقاطعة الجديدة التي تدرس فيها بالكلية، ولم تقم بتغيير خطتك الصحية إلى خطة تخدم تلك المقاطعة، فستحصل فقط على غرفة الطوارئ وخدمات الرعاية العاجلة لبعض الحالات في المقاطعة الجديدة. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 3، "كيفية الحصول على الرعاية". بالنسبة للرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية، ستحتاج إلى استخدام شبكة Anthem لمقدمي الخدمات الموجودين في المقاطعات Alpine، Amador، Calaveras، Fresno، El Dorado، Inyo، Kings، Kern، Madera، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tuolumne، وTulare.

إذا كنت ستغادر California مؤقتًا لتكون طالبًا في ولاية أخرى وتريد الحفاظ على تغطية Medi-Cal الخاصة بك، فاتصل بموظف الأهلية في مكتب المقاطعة المحلي. طالما أنك مؤهل، سيغطي برنامج Medi-Cal خدمات الطوارئ والرعاية العاجلة في ولاية أخرى. سيغطي برنامج Medi-Cal أيضًا الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في Canada و Mexico.

لا تتم تغطية خدمات الرعاية الروتينية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة المتعلقة بهذه الخدمات، عندما تكون خارج California. لن تكون مؤهلاً للحصول على تغطية Medi-Cal لتلك الخدمات خارج الولاية. لن تدفع Anthem مقابل رعايتك الصحية. إذا كنت تريد برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فستحتاج إلى التقديم في تلك الولاية. لا يغطي برنامج Medi-Cal خدمات الطوارئ أو الخدمات العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في Canada و Mexico كما هو مذكور في الفصل 3.

استمرارية الرعاية

استمرارية الرعاية لمقدم خدمات من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem، ستحصل على رعايتك الصحية من مقدمي الخدمات في شبكة Anthem. لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الصحية موجودا في شبكة Anthem، اقرأ [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/). قد لا يكون مقدمو الخدمات غير المدرجين في الدليل موجودين في شبكة Anthem.

في بعض الحالات، قد تتمكن من الحصول على الرعاية من مقدمي الخدمات الذين ليسوا في شبكة Anthem. إذا طلب منك تغيير خطتك الصحية أو التبديل من FFS Medi-Cal إلى الرعاية المُدارة، أو كان لديك مقدم خدمة كان في الشبكة ولكنه الآن خارج الشبكة، فقد تتمكن من الاحتفاظ بمقدم الخدمة الخاص بك حتى لو لم يكن في شبكة Anthem. وهذا ما يسمى استمرارية الرعاية.

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية من مقدم خدمة خارج الشبكة، فاتصل بـ Anthem لطلب استمرارية الرعاية. قد تتمكن من الحصول على استمرارية الرعاية لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أكثر إذا كانت كل هذه الأمور التالية صحيحة:

■ لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة خارج الشبكة قبل التسجيل في Anthem

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- ذهبت إلى مقدم الخدمة من خارج الشبكة في زيارة غير طارئة مرة واحدة على الأقل خلال فترة الـ 12 شهرًا السابقة لتسجيلك في Anthem
 - يكون مقدم الخدمة خارج الشبكة على استعداد للعمل مع Anthem ويوافق على متطلبات عقد Anthem والدفع مقابل الخدمات
 - يستوفي مقدم الخدمة خارج الشبكة بالمعايير المهنية لـ Anthem
 - مقدم الخدمة من خارج الشبكة مسجل ومشارك في برنامج Medi-Cal
- لمعرفة المزيد، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إذا لم ينضم مقدمو الخدمة لديك إلى شبكة Anthem بحلول نهاية 12 شهرًا، أو لم يوافقوا على أسعار الدفع في Anthem، أو لم يستوفوا متطلبات جودة الرعاية، فستحتاج إلى التغيير إلى مقدمي الخدمات في شبكة Anthem. لمناقشة اختيارك، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem لا يلزمها توفير استمرارية الرعاية لمقدم خدمة خارج الشبكة لبعض الخدمات المساعدة (الداعمة) مثل الأشعة أو المختبر أو مراكز غسيل الكلى أو النقل. سوف تحصل على هذه الخدمات مع مقدم خدمة في شبكة Anthem. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية وإذا كنت مؤهلاً، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إكمال خدمات التغطية التي يوفرها مقدم الرعاية من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem، ستحصل على الخدمات المغطاة من مقدمي الرعاية في شبكة Anthem. إذا كنت تتلقى العلاج من حالات صحية معينة في وقت تسجيلك في خطة Anthem أو في الوقت الذي غادر فيه مقدم خدمات الرعاية شبكة Anthem، فقد يظل بإمكانك أيضًا الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم خدمة خارج الشبكة. قد تتمكن من الحفاظ على استمرارية خدمات الرعاية مع مقدم رعاية خارج الشبكة لفترة زمنية محددة، إذا كنت بحاجة إلى خدمات مغطاة لهذه الحالات الصحية:

الحالة الصحية	الفترة الزمنية
الحالات الحادة (مشكلة طبية تحتاج إلى عناية سريعة)	طالما استمرت حالتك الحادة
حالات جسدية وسلوكية مزمنة خطيرة (مشكلة رعاية صحية خطيرة تعاني منها منذ فترة طويلة)	لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمة مع Anthem
رعاية الحمل وما بعد الولادة (بعد الولادة)	خلال فترة الحمل وحتى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل
خدمات الصحة العقلية للأم	لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما أبعد
رعاية طفل حديث الولادة بين الولادة وعمر 36 شهرًا	لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم الخدمة مع Anthem
مرض عضال (مشكلة طبية تهدد الحياة)	طالما استمر مرضك. قد لا يزال بإمكانك الحصول على الخدمات لأكثر من 12 شهرًا من وقت تسجيلك مع

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



عمل مع Anthem أو من وقت توقف مقدم الرعاية الصحية عن العمل مع Anthem.	
إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر في غضون 180 يوماً من تاريخ إنهاء عقد مقدم خدمات الرعاية، أو خلال 180 يوماً من تاريخ سريان تسجيلك مع Anthem	إجراء الجراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم رعاية صحية من خارج الشبكة، طالما أنه مُغطى وتوجد ضرورة طبية، ومصرح به من قبل Anthem كجزء من سياق المعالجة الموثقة، والتي أوصى بها ووثقها مقدم الرعاية

للشروط الأخرى التي قد تكون مؤهلة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إذا لم يكن مقدم الخدمة خارج الشبكة على استعداد لمواصلة تقديم الخدمات أو لم يوافق على متطلبات عقد Anthem أو الدفع أو الشروط الأخرى لتقديم الرعاية، فلن تتمكن من الحصول على رعاية مستمرة من مقدم الخدمة. قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات من مقدم خدمة مختلف في شبكة Anthem.

للمساعدة في اختيار مقدم خدمة متعاقد معه لمواصلة رعايتك أو إذا كانت لديك أسئلة أو مشكلات في الحصول على خدمات التغطية من مقدم خدمة لم يعد موجوداً في Anthem، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

Anthem ليست مطالبة باستمرارية توفير خدمات الرعاية التي يغطيها برنامج Medi-Cal أو غير المغطاة ضمن العقد المبرم بين Anthem و DHCS. لمعرفة المزيد حول استمرارية الرعاية والأهلية والخدمات المتاحة، اتصل على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

التكاليف

التكاليف على الأعضاء

Anthem تخدم الأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. وفي أغلب الحالات، أعضاء Anthem لا يضطرون للدفع مقابل الخدمات المشمولة بالتغطية أو الأقساط التأمينية أو الاستقطاعات.

إذا كنت هندیًا أمريكيًا، فلا يتعين عليك دفع رسوم التسجيل أو الأقساط أو الخصومات أو المدفوعات المشتركة أو مشاركة التكاليف أو غيرها من الرسوم المماثلة. يجب على Anthem عدم فرض رسوم على أي عضو أمريكي هندي يحصل على عنصر أو خدمة مباشرة من IHCP أو من خلال الإحالة إلى IHCP أو تقليل المدفوعات المستحقة ل IHCP بمبلغ أي رسوم تسجيل أو قسط أو خصم أو دفع مشترك أو مشاركة في التكلفة أو رسوم مماثلة.

إذا كنت مسجلاً في برنامج مبادرة صحة الأطفال في المقاطعة (CCHIP) في مقاطعتي Santa Clara أو San Francisco أو كنت مسجلاً في برنامج Medi-Cal للعائلات، فقد يكون لديك قسط شهري ودفعات مشتركة.

باستثناء الرعاية الطارئة أو الرعاية العاجلة أو الرعاية الحساسة، يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem قبل زيارة مقدم خدمة خارج شبكة Anthem. إذا لم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) وذهبت إلى مقدم خدمات خارج الشبكة للحصول على رعاية ليست رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو رعاية حساسة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الرعاية التي حصلت عليها من هذا المقدم خدمة. للاطلاع على قائمة بالخدمات المغطاة، اقرأ الفصل 4، "المزايا

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



والخدمات" في هذا الدليل. يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Anthem على الويب على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

للأعضاء الذين لديهم رعاية طويلة الأجل وحصة من التكلفة

قد تضطر إلى دفع حصة من التكلفة كل شهر مقابل خدمات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بك. يختلف مقدار حصتك من التكلفة حسب دخلك والموارد الخاصة بك. ستدفع كل شهر فواتير الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، فواتير الخدمات والدعم طويل الأجل (LTSS)، حتى يساوي المبلغ الذي دفعته حصتك من التكلفة. بعد ذلك، ستغطي Anthem رعايتك طويلة الأجل لهذا الشهر. لن تتم تغطيتك من قبل Anthem حتى تدفع كامل حصة الرعاية طويلة الأجل من التكلفة لهذا الشهر.

كيف يتقاضى مقدم الخدمة رواتبه

تدفع Anthem لمقدمي الخدمات بالطرق التالية:

- المدفوعات مقابل كل عضو
 - تدفع Anthem لبعض مقدمي الخدمة مبلغًا محددًا من المال كل شهر لكل عضو في Anthem. وهذا ما يسمى الدفع مقابل كل عضو. تعمل Anthem مع مقدمي الرعاية لتحديد مبلغ المدفوعات.
- مدفوعات برنامج FFS
 - يقدم بعض مقدمي الخدمة الرعاية لأعضاء Anthem ويرسلون فاتورة إلى Anthem مقابل الخدمات التي يقدمونها. وهذا ما يسمى بمدفوعات FFS. تعمل Anthem ومقدمو الخدمة معًا لتحديد تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد حول كيفية دفع Anthem لمقدمي الخدمات، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إذا تلقيت فاتورة من مقدم رعاية صحية

الخدمات المشمولة بالتغطية هي خدمات الرعاية الصحية التي يجب على Anthem دفعها. إذا حصلت على فاتورة لأي خدمة من خدمات Medi-Cal المغطاة، فلا تدفع الفاتورة. اتصل بخدمات الأعضاء على الفور على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. ستساعدك Anthem في معرفة ما إذا كانت الفاتورة صحيحة أم لا.

إذا تلقيت فاتورة من صيدلية لدواء أو مستلزمات أو مكملات طبية موصوفة، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273، على مدار 24 ساعة، وطوال 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال على الرقم 711، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً يمكنك أيضًا الانتقال إلى موقع Medi-Cal Rx على الويب <https://www.Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

مطالبة Anthem برد النفقات لك

إذا دفعت مقابل الخدمات التي حصلت عليها بالفعل، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تعويض (استرداد للمدفوعات) إذا استوفيت جميع هذه الشروط:

- الخدمة التي حصلت عليها هي خدمة مغطاة تكون Anthem مسؤولة عن دفعها. Anthem لن تقوم بتعويضك عن خدمة لا تغطيها Anthem.
- لقد حصلت على الخدمة المغطاة عندما كنت عضوًا مؤهلاً في Anthem.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- تتطلب استرداد الأموال في غضون عام واحد من تاريخ تلقيك الخدمة المغطاة.
- تقديم دليل على أنك دفعت أنت، أو أحد نيابةً عنك، مقابل الخدمة المغطاة، مثل إيصال مفصل من مقدم الخدمات.
- لقد حصلت على الخدمة المغطاة من مقدم خدمة Medi-Cal مسجل في شبكة Anthem. لا تحتاج إلى استيفاء هذا الشرط إذا تلقيت رعاية الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات خارج الشبكة بتقديمها دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا كانت الخدمة المغطاة تتطلب عادةً موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فأنت بحاجة إلى تقديم إثبات من مقدم الخدمة يوضح الحاجة الطبية للخدمة المشمولة.

Anthem ستخبرك بما إذا كانت ستعوضك في خطاب يسمى الإخطار بشأن الإجراء (NOA). إذا كنت تستوفي جميع الشروط المذكورة أعلاه، يجب على مقدم الخدمة المسجل في Medi-Cal أن يسدد لك المبلغ الكامل الذي دفعته. إذا رفض مقدم الخدمة الدفع لك، فإن Anthem سترد لك المبلغ الكامل الذي دفعته. علينا تعويضك في غضون 45 يوم عمل من استلام المطالبة.

إذا كان مقدم الخدمة مسجلًا في Medi-Cal ولكنه غير موجود في شبكة Anthem ويرفض السداد لك، فسوف تسدد لك Anthem ولكن فقط المبلغ الذي يصل إلى المبلغ الذي ستدفعه ميزة الخدمة مقابل الرسوم (FFS) لدى Medi-Cal. Anthem ستدفع المبلغ الكامل الذي أنفقته من جيبك مقابل خدمات الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة أو أي خدمة أخرى يسمح Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي خدمات خارج الشبكة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا كنت لا تستوفي أحد الشروط المذكورة أعلاه، فلن تسدد Anthem لك المدفوعات.

Anthem لن تدفع لك في الحالات التالية:

- إذا طلبت وتلقيت خدمات لا تغطيها Medi-Cal، مثل خدمات التجميل
- الخدمة ليست خدمة مغطاة ضمن خدمات Anthem
- إذا كان لديك حصة تكلفة Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على نموذج يقول إنك تريد أن تتم رؤيتك على أي حال وستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- تتمتع بتغطية المشاركة في السداد ضمن برنامج Medicare الجزء D الخاصة بالوصفات الطبية المتاحة بموجب برنامج Medicare الجزء D

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



3. كيفية الحصول على الرعاية

الحصول على خدمات الرعاية الصحية

يرجى قراءة المعلومات التالية حتى تعرف ممن يمكنك الحصول على خدمات الرعاية الصحية أو مجموعة مقدمي الرعاية الصحية التي يمكن الحصول عليها منهم.

يمكنك بدء الحصول على خدمات الرعاية الصحية من تاريخ سريان التسجيل في Anthem. احمل معك دائمًا بطاقة ID Anthem وبطاقة هوية مزيا (BIC) Medi-Cal وأي بطاقات تأمين صحي أخرى. لا تدع أي شخص آخر يستخدم بطاقة BIC أو بطاقة Anthem ID الخاصة بك.

يجب على الأعضاء الجدد الذين لديهم تغطية Medi-Cal فقط اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) في شبكة Anthem. لا يتعين على الأعضاء الجدد الحاصلين على تغطية Medi-Cal وغيرها من التغطية الصحية الشاملة اختيار PCP.

شبكة Anthem هي مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Anthem. يجب عليك اختيار PCP في غضون 30 يومًا من الوقت الذي تصبح فيه عضوًا في Anthem. إذا لم تختار PCP، فستختار Anthem واحدًا لك.

يمكنك اختيار نفس PCP أو مقدمين PCP مختلفين لجميع أفراد العائلة في Anthem، طالما أن PCP متاح.

إذا كان لديك طبيب تريد الاحتفاظ به، أو كنت ترغب في العثور على PCP جديد، فانقل إلى دليل مقدمي الخدمات للحصول على قائمة بجميع PCP ومقدمي الخدمات الآخرين في شبكة Anthem. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على معلومات أخرى لمساعدتك في اختيار PCP. إذا كنت بحاجة إلى دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627** (TTY 711). يمكنك أيضًا العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع Anthem على الويب على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

إذا لم تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها من مقدم خدمة مشارك في شبكة Anthem، فيجب على PCP الخاص بك أو المتخصص في شبكة Anthem أن يطلب من Anthem الموافقة لإرسالك إلى مقدم خدمة من خارج الشبكة. ويُسمى هذا الإجراء إحالة. لا تحتاج إلى إحالة للذهاب إلى مقدم خدمات خارج الشبكة للحصول على خدمات الرعاية الحساسة المدرجة تحت عنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

اقرأ بقية هذا الفصل لمعرفة المزيد حول PCP ودليل مقدمي الخدمات وشبكة مقدم الخدمة.

يدير برنامج Medi-Cal Rx تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا للمرضى الخارجيين. لمعرفة المزيد، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



مقدم الرعاية الأولية

مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) هو مقدم الرعاية المرخص الذي تتعامل معه في غالبية خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. يساعدك PCP أيضًا في الحصول على أنواع أخرى من الرعاية التي تحتاجها. يجب عليك اختيار PCP في غضون 30 يومًا من التسجيل في Anthem. اعتمادًا على عمرك وجنسك، يمكنك اختيار طبيب عام أو OB/GYN أو ممارس عائلي أو طبيب باطني أو طبيب أطفال ليكون PCP لك.

يمكن أيضًا أن تعمل الممرضة الممارسة (NP) أو مساعد الطبيب (PA) أو القابلة الممرضة المعتمدة كـ PCP لك. إذا اخترت قابلة NP أو PA أو ممرضة معتمدة، فيمكنك تعيين طبيب للإشراف على رعايتك. إذا كنت مشتركًا في كل من Medicare و Medi-Cal، أو إذا كان لديك أيضًا تأمين رعاية صحية شاملة آخر، فلا يتعين عليك اختيار PCP.

يمكنك اختيار مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP) أو المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC) أو عيادة الصحة الريفية (RHC) أو مقدم طب الشوارع (SMP) ليكون PCP الخاص بك. بناءً على نوع مقدم الخدمة، قد تتمكن من اختيار PCP واحد لك ولأفراد عائلتك الآخرين الأعضاء في Anthem، طالما أن PCP متاح.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين اختيار IHCP كـ PCP، حتى لو لم يكن IHCP في شبكة Anthem.

إذا لم تختَر PCP في غضون 30 يومًا من التسجيل، فستقوم Anthem بتعيينك لـ PCP. إذا تم تكليف PCP برعايتك وتريد تغييره، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يحدث التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سيقوم PCP الخاص بك بما يلي:

- التعرف على تاريخك الصحي واحتياجاتك
- الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
- إعطائك الرعاية الصحية الوقائية والروتينية التي تحتاجها
- إحالتك إلى اختصاصي إذا كنت بحاجة إلى اختصاصي
- ترتيب الرعاية في المستشفى إذا كنت بحاجة إليها

يمكنك البحث في دليل مقدمي الخدمات للعثور على PCP في شبكة Anthem. يحتوي دليل مقدمي الخدمات على قائمة بعيادات IHCP و FQHC و RHC و SMP التي تعمل مع Anthem.

يمكنك إيجاد دليل مقدمي الخدمات في Anthem عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal). أو يمكنك طلب إرسال دليل مقدمي الخدمات إليك بالبريد عن طريق الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنك أيضًا الاتصال لمعرفة ما إذا كان PCP الذي تريده يستقبل المرضى الجدد.

اختيار الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين

أنت تعرف احتياجاتك الصحية أكثر من أي أحد آخر، لذا فمن الأفضل أن تختار PCP الخاص بك بنفسك. من الأفضل أن تستمر مع PCP واحد حتى يمكنه التعرف على احتياجاتك الصحية. وإذا أردت أن تغير PCP الخاص بك، فيمكنك تغييره في أي وقت. يجب عليك اختيار PCP موجود في شبكة مقدمي خدمات Anthem ويستقبل المرضى الجدد.

سيصبح اختيارك الجديد هو PCP الخاص بك في اليوم الأول من الشهر التالي بعد إجراء التغيير.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



لتغيير PCP الخاص بك، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 أو تفضل بزيارة [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

يمكن لـ Anthem تغيير PCP الخاص بك إذا لم يستقبل PCP المرضى الجدد، أو غادر شبكة Anthem، أو لم يقدم الرعاية للمرضى في عمرك، أو إذا كانت هناك مخاوف تتعلق بالجودة مع PCP لم يتم حلها. قد تطلب منك Anthem أو PCP الخاص بك أيضًا التغيير إلى PCP جديد إذا لم تتمكن من التوافق مع PCP الخاص بك أو الموافقة عليه، أو إذا فاتتك المواعيد أو تأخرت عنها. إذا احتاجت Anthem إلى تغيير PCP الخاص بك، فستخبرك Anthem كتابيًا.

إذا تغير PCP الخاص بك، فستتلقى خطابًا وبطاقة هوية ID عضوية Anthem جديدة عبر البريد. وستتضمن تلك البطاقة اسم PCP الجديد. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك أسئلة حول الحصول على بطاقة ID هوية جديدة.

بعض الأشياء التي يجب التفكير فيها عند اختيار PCP:

- هل يقوم PCP بالاهتمام وتقديم الرعاية للأطفال؟
- هل يعمل PCP في عيادة أحب استخدامها؟
- هل عيادة PCP قريبة من منزلي أو عملي أو مدرسة أطفالي؟
- هل عيادة PCP قريبة من المكان الذي أسكن فيه وهل من السهل الوصول إلى عيادة PCP؟
- هل يتحدث الأطباء والموظفون لغتي؟
- هل يعمل PCP مع مستشفى أحبه؟
- هل يقدم PCP الخدمات التي أحتاجها؟
- هل تتناسب ساعات عمل PCP مع جدول أعمالي؟
- هل يعمل PCP مع الاختصاصيين الذين أستخدمهم؟

الموعد الصحي الأولي

Anthem توصيك، كعضو جديد، بزيارة PCP الجديد الخاص بك في غضون 120 يومًا لموعدك الصحي الأول، والذي يسمى الموعد الصحي الأولي (IHA). الغرض من الموعد الطبي الأول هو مساعدة PCP الخاص بك على معرفة تاريخ رعايتك الصحية واحتياجاتك. قد يطرح عليك PCP أسئلة حول تاريخك الصحي أو قد يطلب منك إكمال استبيان. سيخبرك PCP أيضًا عن استشارات التنقيف الصحي والفصول الدراسية التي يمكن أن تساعدك.

عندما تتصل لتحديد موعدك الصحي الأول، أخبر الشخص الذي يرد على الهاتف أنك عضو في Anthem. أدخل رقم ID هوية Anthem الخاص بك.

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

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

إذا كانت لديك أسئلة حول موعدك الصحي الأول، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الرعاية الروتينية

الرعاية الروتينية هي الرعاية الصحية المنتظمة. ويشمل الرعاية الوقائية، وتسمى أيضًا العافية أو الرعاية الجيدة. يساعدك ذلك على البقاء بصحة جيدة ويساعد على منعك من الإصابة بالمرض. تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات المنتظمة والفحوصات والتطعيمات والتثقيف الصحي والمشورة.

توصي Anthem بأن يحصل الأطفال، على وجه الخصوص، على رعاية روتينية ووقائية منتظمة. يمكن لأعضاء Anthem الحصول على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها والموصى بها من قبل الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز خدمات Medicare و Medicaid. تشمل هذه الفحوصات فحص السمع والبصر، والذي يمكن أن يساعد في ضمان التطور والتعلم الصحي. للحصول على قائمة بالخدمات الموصى بها من قبل أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "Bright Futures" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال على https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

تشمل الرعاية الروتينية أيضًا الرعاية عندما تكون مريضًا. تقوم Anthem بتغطية الرعاية الروتينية من PCP الخاص بك. سيقوم PCP الخاص بك بما يلي:

- إعطائك معظم رعايتك الروتينية، بما في ذلك الفحوصات المنتظمة والتطعيمات (الحقن) والعلاج والوصفات الطبية والفحوصات المطلوبة والمشورة الطبية
 - الاحتفاظ بسجلاتك الصحية
 - إحالتك إلى المتخصصين إذا لزم الأمر
 - طلب الأشعة السينية أو تصوير الثدي بالأشعة السينية أو العمل المخبري إذا كنت بحاجة إليها
- عندما تحتاج إلى رعاية روتينية، ستتصل بـ PCP لتحديد موعد. تأكد من الاتصال بـ PCP الخاص بك قبل الحصول على الرعاية الطبية ما لم تكن حالة طارئة. لحالة الطوارئ، اتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.
- لمعرفة المزيد عن الرعاية والخدمات الصحية التي تغطيها Anthem وما لا تغطيه، اقرأ الفصل 4، "المزايا والخدمات" والفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الدليل.

يمكن لجميع مقدمي الخدمات داخل شبكة Anthem استخدام الوسائل والخدمات للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. يمكنهم أيضًا التواصل معك بلغة أو تنسيق آخر. أخبر مقدم الخدمة أو Anthem بما تحتاجه.

شبكة مقدمي الخدمات

شبكة مقدمي خدمات Medi-Cal هي مجموعة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين الذين يعملون مع Anthem لتوفير خدمات Medi-Cal المغطاة لأعضاء Medi-Cal.

Anthem هي خطة صحية للرعاية المُدارة. يجب أن تحصل على معظم خدماتك المشمولة بالتغطية من خلال Anthem من مقدمي الخدمات داخل الشبكة. يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات خارج الشبكة دون إحالة أو موافقة مسبقة للحصول على

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



رعاية الطوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة. يمكنك أيضًا الذهاب إلى مقدم خدمات خارج الشبكة للحصول على الرعاية العاجلة خارج المنطقة عندما تكون في منطقة لا نخدمها. يجب أن يكون لديك إحالة أو موافقة مسبقة لجميع الخدمات الأخرى خارج الشبكة، وإلا فلن تتم تغطيتها.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين اختيار IHCP كـ PCP الخاص بهم، حتى لو لم يكن IHCP في شبكة Anthem.

إذا كان لدى PCP أو المستشفى أو أي مقدم خدمة آخر اعتراض أخلاقي على تزويدك بخدمة مغطاة، مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فاتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. لمزيد من المعلومات حول الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ "الاعتراض الأخلاقي" لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لدى مقدم الخدمة الخاص بك اعتراض أخلاقي على منحك خدمات الرعاية الصحية المغطاة، فيمكنه مساعدتك في العثور على مقدم خدمة آخر يقدم لك الخدمات التي تحتاجها. يمكن أن تساعدك Anthem أيضًا في العثور على مقدم الخدمة الذي سيؤدي الخدمة.

مقدمو الرعاية من خارج الشبكة

ستستخدم مقدمي الخدمات في شبكة Anthem لمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. سوف تحصل على رعاية وقائية وروتينية من مقدمي الخدمات داخل الشبكة. ستستخدم أيضًا الاختصاصيين والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين في شبكة Anthem.

للحصول على دليل مقدمي الخدمات داخل الشبكة، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنك إيجاد دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على anthem.com/ca/Medi-Cal. للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد عليها، اتصل ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على 7 أو 711. أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx على الويب <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem قبل الانتقال إلى مقدم خدمة خارج شبكة Anthem، بما في ذلك داخل منطقة خدمة Anthem، باستثناء الحالات التالية:

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.
- إذا كنت خارج منطقة خدمة Anthem وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فانتقل إلى أي مرفق رعاية عاجلة.
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، فتوجه إلى أي من مقدمي خدمات Medi-Cal دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، فانتقل إلى مقدم خدمات داخل الشبكة أو مقدم خطة الصحة العقلية في المقاطعة، دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إذا لم تكن في إحدى الحالات المذكورة أعلاه ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على الرعاية من مقدم خدمة خارج الشبكة، فقد تكون مسؤولاً عن الدفع مقابل أي رعاية حصلت عليها من مقدمي خدمات خارج الشبكة.

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة الموجودون داخل منطقة الخدمة

مقدمو الخدمات من خارج الشبكة هم مقدمو الخدمات الذين ليس لديهم اتفاق للعمل مع Anthem. باستثناء الرعاية الطارئة ورعاية الأسرة والرعاية الحساسة والرعاية المعتمدة مسبقًا من Anthem، قد تضطر إلى الدفع مقابل أي رعاية تحصل عليها من مقدمي الخدمات خارج الشبكة في منطقة خدمتك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية الضرورية طبيًا وغير المتوفرة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم خدمات خارج الشبكة مجانًا. قد توافق Anthem على الإحالة إلى مقدم خدمات خارج الشبكة إذا كانت الخدمات التي تحتاجها غير متوفرة داخل الشبكة أو تقع بعيدًا جدًا عن منزلك. إذا قمنا بإحالتك إلى مقدم خدمات من خارج الشبكة، فسنرفع مقابل رعايتك.

للحصول على الرعاية العاجلة داخل منطقة خدمة Anthem، يجب عليك الذهاب إلى مقدم الرعاية العاجلة داخل شبكة Anthem. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم خدمات داخل الشبكة. تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم خدمات خارج الشبكة داخل منطقة خدمة Anthem Anthem.

إذا حصلت على رعاية عاجلة من مقدم خدمات خارج الشبكة داخل منطقة خدمة Anthem، فقد تضطر إلى الدفع مقابل هذه الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن الرعاية الطارئة والرعاية العاجلة وخدمات الرعاية الحساسة في هذا الفصل.

ملاحظة: إذا كنت هندیًا أمريكيًا، فيمكنك الحصول على الرعاية في IHCP خارج شبكة مقدم خدماتنا دون إحالة. يمكن IHCP خارج الشبكة أيضًا إحالة أعضاء الهنود الأمريكيين إلى مقدم خدمة داخل الشبكة دون الحاجة أولاً إلى إحالة من PCP داخل الشبكة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن الخدمات خارج الشبكة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمة Anthem وتحتاج إلى رعاية ليست طارئة أو عاجلة، فاتصل بـ PCP الخاص بك على الفور. أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

للحصول على رعاية الطوارئ، اتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. تغطي Anthem رعاية الطوارئ خارج الشبكة. إذا سافرت إلى Canada أو Mexico وتحتاج إلى رعاية طارئة تتطلب دخول المستشفى، فستقوم Anthem بتغطية رعايتك. إذا كنت مسافرًا إلى الخارج خارج Canada أو Mexico وتحتاج إلى رعاية طارئة أو رعاية عاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، فلن نقوم Anthem بتغطية رعايتك.

إذا دفعت مقابل خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى في Canada أو Mexico، فيمكنك أن تطلب من Anthem أن تقوم بتعويضك. ستقوم Anthem بمراجعة طلبك. لمعرفة المزيد حول سداد الأموال لك، اقرأ الفصل 2، "معلومات حول خطتك الصحية" في هذا الدليل.

إذا كنت في ولاية أخرى أو كنت في إقليم تابع للولايات المتحدة مثل ساموا الأمريكية أو غوام أو جزر ماريانا الشمالية أو بورتوريكو أو جزر فيرجن الأمريكية، فأنت مشمول بالتغطية لرعاية الطوارئ. لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء برنامج Medicaid. (برنامج Medi-Cal هو ما يطلق عليه برنامج Medicaid في California فقط). إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج California، فأخبر المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ في أقرب وقت ممكن أن لديك برنامج Medi-Cal وأنت عضو في Anthem.

اطلب من المستشفى عمل نسخ من بطاقة Anthem ID الخاصة بك. أخبر المستشفى والأطباء بفاتورة Anthem. إذا حصلت على فاتورة مقابل الخدمات التي حصلت عليها في ولاية أخرى، فاتصل بـ Anthem على الفور. سنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب لترتيب قيام Anthem بدفع تكاليف رعايتك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إذا كنت خارج California ولديك حاجة طارئة لصرف الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين، فاطلب من الصيدلية الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273.

ملاحظة: قد يحصل الهنود الأمريكيون على خدمات في مراكز IHCP خارج الشبكة.

برنامج خدمات الأطفال في California (CCS) هو برنامج حكومي يعالج الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة ويستوفون قواعد برنامج CCS. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الرعاية الصحية لحالة طبية مؤهلة لخدمات CCS ولم يكن لدى Anthem اختصاصي معتمد من CCS في الشبكة يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها، فقد تتمكن من الذهاب إلى مقدم خدمة خارج شبكة مقدم الخدمة مجانًا. لمعرفة المزيد عن برنامج CCS، اقرأ الفصل رقم 4 "المزايا والخدمات" في هذا الدليل.

إذا كانت لديك أسئلة حول الرعاية خارج الشبكة أو خارج منطقة الخدمة، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا كان المكتب مغلقًا وتريد المساعدة من ممثل Anthem، فاتصل على الرقم **1-800-224-0336**.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج منطقة خدمة Anthem، فانتقل إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن تقوم Anthem بتغطية رعايتك. لمعرفة المزيد عن الرعاية العاجلة، اقرأ "الرعاية العاجلة" لاحقًا في هذا الفصل.

نموذج تفويض تقديم الخدمات

تعمل Anthem مع مجموعة كبيرة من الأطباء والمختصين والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية. يعمل بعض مقدمي الخدمات هؤلاء ضمن شبكة، تسمى أحيانًا مجموعة طبية أو جمعية ممارسة مستقلة (IPA). قد يتم أيضًا التعاقد مع هؤلاء المقدم خدمتين مباشرة مع Anthem.

سيحملك مقدم الرعاية الأولية (PCP) إلى الاختصاصيين والخدمات المرتبطة بمجموعته الطبية أو IPA أو Anthem. إذا كنت ذاهبًا إلى اختصاصي بالفعل، فتحدث مع PCP الخاص بك أو اتصل بمركز رعاية العملاء من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً على الرقم المجاني **1-800-407-4627 (TTY 711)**. سيساعدك مركز رعاية العملاء في رؤية مقدم الخدمة هذا إذا كنت مؤهلًا لاستمرارية الرعاية. لمزيد من المعلومات، انتقل إلى قسم استمرارية الرعاية في هذا الدليل.

كيف تعمل الرعاية المُدارة

Anthem هي خطة صحية للرعاية المُدارة. Anthem توفر الرعاية للأعضاء الذين يعيشون في المقاطعات Alpine، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Tulare، Santa Clara، San Francisco، Sacramento، وTuolumne. في الرعاية المُدارة، يعمل PCP والاختصاصيون والعيادة والمستشفى ومقدمو الخدمات الآخرون معًا لرعايتك.

تتعاقد Anthem مع مجموعات طبية لتوفير الرعاية لأعضاء Anthem. تتكون المجموعة الطبية من أطباء PCP والمتخصصون. تعمل المجموعة الطبية مع مقدمي خدمات آخرين مثل المختبرات وموردي المعدات الطبية المعمرة. ترتبط المجموعة الطبية أيضًا بمستشفى. تحقق من ID الخاصة بـ Anthem لمعرفة أسماء PCP، والمجموعة الطبية، والمستشفى.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



عندما تنضم إلى Anthem تختار PCP أو يتم تعيين واحد إليك. يُعد PCP جزءًا من مجموعتك الطبية. يقوم PCP الخاص بك والمجموعة الطبية بتوجيه الرعاية لتلبية جميع احتياجاتك الطبية. قد يحيلك PCP الخاص بك إلى اختصاصيين أو يطلب إجراء اختبارات معملية وفحوص بالأشعة السينية. إذا كنت بحاجة إلى خدمات تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فستقوم Anthem أو مجموعتك الطبية بمراجعة الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) وتحديد ما إذا كانت ستوافق على الخدمة أم لا.

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

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

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

الأعضاء الذين لديهم عضوية كل من Medicare و Medi-Cal

نظرًا لأن لديك تغطية Medicare، تتم تغطية رعايتك المنتظمة (الحادة) من خلال خطة Medicare الخاصة بك. يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية مع خطة Medicare الخاصة بك. يرجى الاطلاع على دليل التغطية لخطة Medicare الخاصة بك لفهم دور مقدم الرعاية الأولية، والذي يمكن أن يكون مقدم رعاية أولية، وكيفية تغيير PCP الخاص بك، وكيفية الحصول على الرعاية. سيحتوي دليل تغطية Medicare MCO أيضًا على تفاصيل حول مزايا Medicare والأدوية الموصوفة وكيفية عملها مع مزايا Medi-Cal الخاصة بك. إذا كانت لديك تغطية Medicare مع شركة تأمين Medicare أخرى، فراجع الدليل والمعلومات التي أرسلوها إليك.

الأطباء

ستختار طبيبًا أو مقدم خدمات آخر من دليل مقدمي الخدمات لدى Anthem ليكون PCP الخاص بك. يجب أن يكون PCP الذي تختاره مقدم خدمة داخل الشبكة. للحصول على نسخة من دليل مقدمي الخدمات الخاص بـ Anthem، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. أو يمكنك العثور عليه عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

إذا كنت تختار PCP جديدًا، فيجب عليك أيضًا الاتصال بـ PCP الذي تريد التأكد من أنه يستقبل المرضى الجدد.

إذا كان لديك طبيب قبل أن تكون عضوًا في Anthem، ولم يكن هذا الطبيب جزءًا من شبكة Anthem، فقد تتمكن من الاحتفاظ بهذا الطبيب لفترة محدودة. وهذا ما يسمى استمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في هذا الدليل. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إذا كنت بحاجة إلى اختصاصي، فسوف يحيلك PCP الخاص بك إلى اختصاصي في شبكة Anthem. بعض المتخصصين لا يحتاجون إلى إحالة. لمعرفة المزيد عن الإحالات، اقرأ "الإحالات" لاحقًا في هذا الفصل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



تذكر أنه إذا لم تختَر PCP، فستختار Anthem واحدًا لك، ما لم يكن لديك تغطية صحية شاملة أخرى بالإضافة إلى Medi-Cal. أنت تعرف احتياجاتك الصحية أفضل من أي أحد، لذا فمن الأفضل أن تختار بنفسك. إذا كنت مشتركًا في كل من Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتعين عليك اختيار PCP من Anthem. إذا كنت ترغب في تغيير PCP الخاص بك، يجب عليك اختيار PCP من دليل مقدمي Anthem. تأكد من أن PCP يستقبل المرضى الجدد. لتغيير PCP الخاص بك، اتصل على الرقم: (TTY 711) 1-800-407-4627 أو تفضل بزيارة [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

المستشفيات

في حالة الطوارئ، اتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا لم تكن الحالة طارئة وكنت بحاجة إلى رعاية في المستشفى، فإن PCP الخاص بك سيقدر المستشفى الذي تذهب إليه. ستحتاج إلى الذهاب إلى مستشفى يستخدمه PCP الخاص بك ويكون موجودًا في شبكة مقدمي خدمات Anthem. يسرد دليل مقدمي الخدمات المستشفيات في شبكة Anthem.

اختصاصيو صحة المرأة

يمكنك الذهاب إلى اختصاصي صحة المرأة في شبكة Anthem للحصول على الرعاية المغطاة اللازمة لتوفير خدمات الرعاية الوقائية والروتينية للمرأة. لا تحتاج إلى إحالة أو تفويض من PCP للحصول على هذه الخدمات. للمساعدة في العثور على اختصاصي صحة المرأة، يمكنك الاتصال بالرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنك أيضًا الاتصال على خط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine).

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، ليس من الضروري أن يكون مقدم الخدمة الخاص بك في شبكة مقدمي خدمات Anthem. يمكنك اختيار أي مقدم خدمة Medi-Cal والذهاب إليه دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق). للمساعدة في العثور على مقدم خدمة Medi-Cal خارج شبكة مقدمي خدمات Anthem، اتصل على الرقم 1-800-407-4627.

دليل مقدمي الرعاية

يسرد دليل مقدمي خدمات Anthem مقدمي الخدمات في شبكة Anthem. الشبكة هي مجموعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون مع Anthem.

يسرد دليل مقدمي Anthem المستشفيات وعيادات PCP والاختصاصيين والمرضات الممارسين والمرضات والقابلات ومساعدتي الأطباء ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة وFQHC ومقدمي خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين والخدمات المُدارة طويلة الأجل والدعم (MLTSS) ومراكز الولادة القائمة بذاتها (FBC) وخطط الرعاية الصحية الفردية (IHCP) وعيادات الصحة الريفية (RHC) ودورية الرعاية الطبية العليا (SMP).

يحتوي دليل مقدمي الخدمات على أسماء مقدمي Anthem داخل الشبكة وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وساعات عملهم واللغة الناطقين بها. يخبرك ما إذا كان مقدم الخدمة يستقبل المرضى الجدد. كما أنه يوفر إمكانية الوصول الفعلي للمبنى، مثل مواقف السيارات والمنحدرات والسلالم مع الدرابزين ودورات المياه ذات الأبواب الواسعة وقضبان الإمساك بها. لمعرفة المزيد حول تعليم الطبيب والمؤهلات المهنية وإكمال الإقامة التخصصية والتدريب وشهادة مجلس الاختصاص، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

إذا كنت بحاجة إلى نسخة مطبوعة من دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. يمكنك أيضًا العثور على صيدلية بالقرب منك عن طريق الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 والضغط على 7 أو 711.

الحصول على الرعاية في الوقت المناسب

يجب أن يوفر مقدم الخدمة داخل الشبكة إمكانية الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب بناءً على احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. على الأقل، يجب أن يقدموا لك موعداً مدرجاً في الأطر الزمنية الموضحة في الجدول أدناه.

نوع الموعد	يجب أن تكون قادرًا على الحصول على موعد خلال:
مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	48 ساعة
مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق)	96 ساعة
مواعيد الرعاية الأولية غير العاجلة (الروتينية)	10 أيام عمل
مواعيد الرعاية المتخصصة غير العاجلة (الروتينية)	15 يوم عمل
مواعيد الرعاية غير العاجلة (الروتينية) لمقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل
مواعيد رعاية المتابعة غير العاجلة (الروتينية) لمقدم خدمات الصحة العقلية (غير الأطباء)	10 أيام عمل من آخر موعد
المواعيد غير العاجلة (الروتينية) للخدمات المساعدة (المساندة) لتشخيص أو علاج الإصابة أو المرض أو أي حالة صحية أخرى	15 يوم عمل

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



معايير وقت الانتظار الأخرى	يجب أن تكون قادرًا على الاتصال خلال:
أوقات الانتظار الهاتفية لخدمات الأعضاء خلال ساعات العمل العادية	10 دقائق
أوقات الانتظار على الهاتف لخط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) 1-800-224-0336 (TTY 711)	30 دقيقة (متصلة بالمرضة)

في بعض الأحيان لا يكون الانتظار لفترة أطول للحصول على موعد مشكلة. قد يمنحك مقدم الخدمة وقت انتظار أطول إذا لم يكن ضارًا بصحتك. تجدر الإشارة في سجلك إلى أن وقت الانتظار الطويل لن يكون ضارًا بصحتك. يمكنك اختيار انتظار موعد لاحق أو الاتصال بـ Anthem للذهاب إلى مقدم خدمة آخر من اختيارك. سيحترم مقدم الخدمة الخاص بك و Anthem رغبتك.

قد يوصي طبيبك بجدول زمني محدد للخدمات الوقائية، أو رعاية المتابعة للحالات المستمرة، أو الإحالات الدائمة إلى المتخصصين، حسب احتياجاتك.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك لغة الإشارة، عند الاتصال بـ Anthem أو عندما تحصل على خدمات التغطية. وتتوفر خدمات الترجمة الفورية مجانًا. نحذر بشدة من استخدام القاصرين أو أعضاء العائلة في الترجمة الفورية. لمعرفة المزيد حول خدمات الترجمة الفورية التي نقدمها، اتصل على الرقم 1-800-407-4627.

إن احتجت لخدمات ترجمة فورية، بما في ذلك، لغة الإشارة، في إحدى صيدليات Medi-Cal Rx، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273 المتوفر على مدار 24 ساعة، طوال 7 أيام في الأسبوع. يمكن لمستخدمي TTY الاتصال برقم 711، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً.

وقت السفر أو المسافة إلى الرعاية

يجب أن تتبع Anthem معايير وقت السفر أو المسافة لرعايتك. تساعد هذه المعايير في التأكد من أنه يمكنك الحصول على الرعاية دون الحاجة إلى السفر بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه. تعتمد معايير وقت السفر أو المسافة على المقاطعة التي تعيش فيها.

إذا لم تتمكن Anthem من توفير الرعاية لك ضمن معايير وقت السفر أو المسافة هذه، فقد تسمح DHCS بمعيار مختلف، يسمى معيار الوصول البديل. لمعرفة معايير الوقت أو المسافة الخاصة بـ Anthem للمكان الذي تعيش فيه، تفضل بزيارة [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal). أو اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

يعتبر المكان بعيدًا إذا لم تتمكن من الوصول إلى مقدم الخدمة هذا ضمن معايير وقت السفر أو المسافة الخاصة بـ Anthem لمقاطعتك، بغض النظر عن أي معيار وصول بديل قد يستخدمه Anthem للرمز البريدي الخاص بك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية من مقدم خدمة يقع بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكنه مساعدتك في العثور على الرعاية مع مقدم خدمة أقرب إليك. إذا لم تتمكن

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



Anthem من العثور على الرعاية لك من مقدم خدمة أقرب، فيمكنك أن تطلب من Anthem ترتيب وسيلة نقل لك للذهاب إلى مقدم الخدمة الخاص بك، حتى إذا كان مقدم الخدمة هذا يقع بعيدًا عن المكان الذي تعيش فيه.

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

المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

- اتصل بـ PCP الخاص بك
 - احرص على وجود رقم بطاقة ID تعريف Anthem الخاص بك معك عند الاتصال
 - اترك رسالة بها اسمك ورقم هاتفك إذا كان المكتب مغلقًا. بعد ساعات العمل العادية، وفي عطلات نهاية الأسبوع والعطلات، يكون لدى مقدمي الرعاية الأولية إما جهاز الرد على المكالمات أو خدمة الرد عليك للمشكلات غير الطارئة. تقوم خدمة الرد على المكالمات بإعادة توجيه المكالمات إلى مقدم الرعاية الأولية أو الطبيب المناوب أو إخطارك بأن مقدم الخدمة سيتصل بك في غضون ثلاثين (30) دقيقة. عند استخدام جهاز الرد الآلي بعد ساعات العمل، سيزودك جهاز الرد الآلي بتوجيهات حول كيفية الوصول إلى مقدم الخدمة بعد ساعات العمل.
 - خذ بطاقة Medi-Cal BIC وبطاقة Anthem ID إلى موعدك
 - اطلب وسيلة النقل إلى موعدك، إذا لزم الأمر
 - اطلب المساعدة اللغوية أو خدمات الترجمة الفورية اللازمة قبل موعدك للحصول على الخدمات في وقت زيارتك
 - احرص على الحضور في الوقت المحدد لموعدك، حيث ينبغي أن تصل قبل بضع دقائق من الموعد لتسجيل الدخول، وملء النماذج، والإجابة على أي أسئلة قد تكون لدى PCP الخاص بك
 - اتصل على الفور إذا لم تتمكن من الالتزام بموعدك أو ستتأخر
 - جهّز أسناتك ومعلومات أدويتك
- إذا كانت لديك حالة طوارئ، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد مدى إلحاح حاجتك إلى الرعاية ولم يكن PCP الخاص بك متاحًا للتحدث معك، فاتصل بخط الاستشارات التمريضية 24/7 NurseLine على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336.

الوصول إلى موعدك

إذا لم يكن لديك وسيلة للوصول من وإلى مواعيدك للحصول على الخدمات المغطاة، فيمكن لـ Anthem المساعدة في ترتيب النقل لك. اعتمادًا على حالتك، قد تكون مؤهلاً إما للنقل الطبي أو النقل غير الطبي. خدمات النقل هذه ليست لحالات الطوارئ وقد تكون متاحة مجانًا.

إذا كنت تواجه حالة طوارئ، فاتصل برقم 911. تتوفر وسائل النقل للخدمات والمواعيد غير المتعلقة برعاية الطوارئ.

لمعرفة المزيد، اقرأ "مزايا النقل للحالات التي ليست لحالات طارئة" لاحقًا في هذا الفصل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الإلغاء وإعادة الجدولة

إذا لم تتمكن من الوصول إلى موعدك، فاتصل بعبادة مقدم الخدمة على الفور. يطلب منك معظم الأطباء الاتصال قبل 24 ساعة (يوم عمل واحد 1) من موعدك إذا كان عليك الإلغاء. إذا فاتتك مواعيد متكررة، فقد يتوقف مقدم الخدمة عن تقديم الرعاية لك وسيتعين عليك العثور على مقدم رعاية جديد.

سداد المدفوعات

لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المغطاة ما لم يكن لديك حصة من تكلفة الرعاية طويلة الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ "للأعضاء الذين لديهم رعاية طويلة الأجل وحصة من التكلفة" في الفصل 2. في معظم الحالات، لن تحصل على فاتورة من مقدم الخدمة. يجب عليك أن تظهر ID الخاصة بـ Anthem وبطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك، عند حصولك على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية حتى يعرف مقدم خدمات الرعاية الخاص بك من سيسدد الفواتير. يمكنك الحصول على شرح المزايا (EOB) أو بيان من مقدم الخدمة. EOB والبيانات ليست فواتير.

إذا حصلت على فاتورة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. إذا حصلت على فاتورة للوصفات الطبية، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على 7 أو 711. أو قم بزيارة موقع Medi-Cal Rx على الإنترنت <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

أخبر Anthem بالمبلغ الذي يتم تحصيله منك وتاريخ الخدمة وسبب الفاتورة. ستساعدك Anthem في معرفة ما إذا كانت الفاتورة تتعلق بخدمة مغطاة أم لا. لا تحتاج إلى الدفع لمقدمي الخدمة مقابل أي مبلغ مستحق على Anthem مقابل أي خدمة مغطاة. إذا حصلت على رعاية من مقدم خدمات خارج الشبكة ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem، فقد تضطر إلى دفع مقابل الرعاية التي حصلت عليها.

يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem قبل زيارة مقدم خدمات من خارج الشبكة، إلا في الحالات التالية:

- أنت بحاجة إلى خدمات الطوارئ، وفي هذه الحالة اتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة أو الخدمات المتعلقة باختبار الأمراض المنقولة جنسيًا، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي من مقدمي خدمات Medi-Cal دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق)
- أنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، وفي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات داخل الشبكة أو إلى مقدم خطة الصحة العقلية في المقاطعة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق)

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من مقدم خدمات خارج الشبكة لأنها غير متوفرة في شبكة Anthem، فلن تضطر إلى الدفع طالما أن الرعاية هي خدمة مغطاة من Medi-Cal وحصلت على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem لذلك. لمزيد من المعلومات حول رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة والخدمات الحساسة، انتقل إلى تلك العناوين في هذا الفصل.

إذا حصلت على فاتورة أو طلب منك دفع مبلغ مشاركة في السداد لا تعتقد أنه يتعين عليك دفعه، فاتصل على (TTY 711) 1-800-407-4627. إذا دفعت الفاتورة، يمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى Anthem. ستحتاج إلى إخبار

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



Anthem كتابيًا عن العنصر أو الخدمة التي دفعت ثمنها. ستقوم Anthem بقراءة مطالبتك وتحديد ما إذا كان يمكنك استرداد المال المدفوع.

للسئلة ، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إذا حصلت على خدمات في نظام شؤون المحاربين القدامى أو حصلت على خدمات غير مغطاة أو غير مصرح بها خارج California، فقد تكون مسؤولاً عن الدفع.

Anthem لن نقوم بالسداد في الحالات التالية:

- الخدمات التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal مثل خدمات التجميل
- إذا كان لديك حصة تكلفة Medi-Cal لم يتم الوفاء بها
- ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع Medi-Cal ووقعت على نموذج يقول إنك تريد أن تتم رؤيتك على أي حال وستدفع مقابل الخدمات بنفسك
- تطلب أنت أن يتم سداد ثمن الجزء D من Medicare الذي تشارك في سداذه للوصفات الطبية التي تغطيها خطة Medicare الجزء D الخاصة بك

الإحالات

إذا كنت بحاجة إلى اختصاصي لرعايتك، فإن PCP الخاص بك أو اختصاصي آخر سيعطيك إحالتك إلى أحدهم. الاختصاصي هو مقدم الخدمة الذي يركز على نوع واحد من خدمات الرعاية الصحية. سيعمل الطبيب الذي يحيلك معك لاختيار اختصاصي. للمساعدة في التأكد من أنه يمكنك الذهاب إلى اختصاصي في الوقت المناسب، تحدد DHCS أطرا زمنية للأعضاء للحصول على المواعيد. وترد هذه الأطر الزمنية في "الحصول على الرعاية في الوقت المناسب" في وقت سابق من هذا الفصل. يمكن أن تساعدك عيادة PCP في تحديد موعد مع اختصاصي.

تشمل الخدمات الأخرى التي قد تتطلب إحالة الإجراءات داخل العيادة والأشعة السينية والفحوصات المختبرية. قد يمنحك PCP نموذجًا تأخذه إلى الاختصاصي. سيقوم الاختصاصي بتعبئة النموذج وسيعيد إرساله مرة أخرى إلى PCP. سيستمر الاختصاصي في معالجتك طالما يعتقد أنك بحاجة إلى العلاج.

إذا كنت تعاني مشكلة صحية تحتاج إلى رعاية طبية خاصة لفترة طويلة، فقد تحتاج إلى إحالة دائمة. ويعني هذا إمكانية زيارتك لنفس الاختصاصي أكثر من مرة بدون الحصول على إحالة في كل مرة.

إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة دائمة أو تريد نسخة من سياسة الإحالة لدى Anthem، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

لا تحتاج إلى إحالة لما يلي:

- زيارات PCP
- زيارات أمراض النساء والولادة (OB/GYN)
- زيارات الرعاية العاجلة أو رعاية الطوارئ
- الخدمات الحساسة للبالغين، مثل الرعاية الخاصة بالاعتداء الجنسي

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل على عيادة معلومات تنظيم الأسرة وخدمة الإحالة على الهاتف رقم 1-800-942-1054)
 - HIV وتقديم المشورة الطبية بخصوصه (فقط لمن هم في سن 12 عامًا فأكثر)
 - خدمات العدوى المنقولة جنسيًا (12 عامًا فأكثر)
 - خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري (قد يتطلب ذلك إحالة إن كان مقدم الرعاية خارج الشبكة FQHC و RHs و IHCP)
 - تقييم الصحة النفسية الأولي
- يمكن للقُصّر أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين، والخدمات الحساسة وخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات من دون موافقة أحد الوالدين. لمعرفة المزيد، اقرأ "خدمات موافقة القاصرين" لاحقًا في هذا الفصل و "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" في الفصل 4 من هذا الدليل.

الإحالات بموجب قانون المساواة في العلاج من السرطان في California

العلاج الفعال لحالات السرطان المستعصية يعتمد على العديد من العوامل. يتضمن ذلك الحصول على التشخيص الصحيح والحصول على العلاج في الوقت المناسب من خبراء في علاج السرطان. إذا شُخصت حالتك بأنك مصاب بمرض سرطان معقد، فإن قانون المساواة في العناية بالسرطان في ولاية California الجديد يسمح لك بمطالبة طبيبك بإصدار إحالة لك لتحصل على علاج السرطان من مركز علاج السرطان المحدد من المعهد الوطني للسرطان (NCI) أو من موقع تابع لبرنامج أبحاث الأورام المجتمعي (NCORP) التابع للمعهد الوطني للسرطان أو من مركز أكاديمي مؤهل لعلاج السرطان على أن تكون هذه الجهات تابعة للشبكة بصفة خاصة.

إذا لم تكن Anthem تضم مركز علاج سرطان تابعًا للشبكة وخاضعًا لمعهد NCI فإن Anthem ستسمح لك بالمطالبة بنيل إحالة تتيح لك الحصول على علاج السرطان من واحد من هذه المراكز غير التابعة للشبكة في ولاية California، إذا توافق أحد هذه المراكز غير التابعة للشبكة مع Anthem على الدفع، وذلك ما لم تختار أنت زيارة مقدم خدمات علاج سرطان آخر.

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

هل أنت مستعد للإفلاع عن التدخين؟ لمعرفة المزيد عن الخدمات باللغة الإنجليزية، اتصل على الرقم 1-800-300-8086. للغة الإسبانية، اتصل على الرقم 1-800-600-8191.
لمعرفة المزيد، انتقل إلى www.kickitca.org.



اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.

الموافقة المسبقة (تصريح مسبق)

بالنسبة لبعض أنواع الرعاية، سيحتاج PCP أو الاختصاصي إلى طلب الإذن من Anthem قبل الحصول على الرعاية. وهذا ما يسمى طلب الموافقة المسبقة أو التصريح المسبق. هذا يعني أن Anthem يجب أن تتأكد من أن الرعاية ضرورية طبيًا (مطلوبة).

الخدمات الضرورية طبيًا معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو منعك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقليل الألم الشديد من مرض أو مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal الرعاية الضرورية طبيًا لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية. تحتاج الخدمات التالية دائمًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، حتى إذا حصلت عليها من مقدم خدمة في شبكة Anthem:

- الاستشفاء، إن لم يكن حالة طارئة
 - الخدمات خارج منطقة خدمة Anthem، إن لم تكن طارئة أو رعاية عاجلة
 - جراحة للمريض الخارجي
 - الرعاية طويلة الأجل أو خدمات التمريض الماهرة في مرفق التمريض (بما في ذلك مرافق الرعاية تحت الحادة للبالغين والأطفال المتعاقدة مع وحدة الرعاية تحت الحادة التابعة لإدارة خدمات الرعاية الصحية) أو مرافق الرعاية المتوسطة (بما في ذلك مرفق الرعاية المتوسطة للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)، (ICF/DD-H)، (ICF/DD-N) الرعاية التأهيلية
 - العلاجات المتخصصة والتصوير والاختبار والإجراءات
 - خدمات النقل الطبي عندما لا تكون الحالة طارئة
- لا تتطلب خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

Anthem أمامها 5 أيام عمل من تاريخ حصول Anthem على المعلومات اللازمة بشكل معقول لاتخاذ قرار (الموافقة أو رفض) طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق). عندما يتم تقديم طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من قبل مقدم الخدمة وتجد Anthem أن اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أقصى قدر من الوظائف أو صيانتها أو استعادتها للخطر، ستتخذ Anthem قرارًا بالموافقة المسبقة (التصريح المسبق) في مدة لا تزيد عن 72 ساعة. هذا يعني أنه بعد الحصول على طلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، ستعطيك Anthem إشعارًا بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية وفي موعد لا يتجاوز 72 ساعة أو 5 أيام بعد طلب الخدمات. يقوم الطاقم السريري أو الطبي مثل الأطباء والمرضات والصيادلة بمراجعة طلبات الموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

لا تؤثر Anthem على قرار المراجعين بالرفض أو الموافقة على التغطية أو الخدمات بأي شكل من الأشكال. إذا لم توافق Anthem على الطلب، فسترسل لك Anthem خطاب إخطار اتخاذ إجراء (NOA). سيخبرك خطاب NOA كيفية تقديم التماس إذا كنت معترضًا على القرار.

ستتصل بك Anthem إذا احتاجت Anthem إلى مزيد من المعلومات أو المزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

لا تحتاج أبدًا إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لرعاية الطوارئ، حتى لو كانت خارج شبكة Anthem أو خارج منطقة خدمتك. وهذا يشمل المخاض والولادة إذا كانت المرأة حاملًا. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لبعض خدمات الرعاية الحساسة. لمعرفة المزيد حول خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

لأسئلة حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الآراء الثانية

قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ حول الرعاية التي يقول مقدم الخدمة أنك بحاجة إليها أو حول التشخيص أو خطة العلاج. على سبيل المثال، قد ترغب في الحصول على رأي ثانٍ إذا كنت تريد التأكد من صحة تشخيصك، أو لست متأكدًا من أنك بحاجة إلى علاج أو جراحة موصوفة، أو حاولت اتباع خطة علاج ولم تنجح. ستدفع Anthem مقابل الحصول على رأي ثانٍ إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة داخل الشبكة ذلك، وحصلت على الرأي الثاني من مقدم خدمات داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem للحصول على رأي ثانٍ من مقدم خدمة داخل الشبكة. إذا كنت ترغب في الحصول على رأي ثانٍ، فسنحيلك إلى مقدم خدمة مؤهل داخل الشبكة يمكنه منحك رأيًا ثانيًا.

لطلب رأي ثانٍ والحصول على مساعدة في اختيار مقدم خدمة، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. يمكن أن يساعدك مقدم الخدمة داخل الشبكة أيضًا في الحصول على إحالة للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت تريد ذلك.

إذا لم يكن هناك مقدم خدمة في شبكة Anthem يمكنه إعطائك رأيًا ثانيًا، فستدفع Anthem مقابل رأي ثانٍ من مقدم خدمة خارج الشبكة. ستخبرك Anthem في غضون 5 أيام عمل إذا تمت الموافقة على مقدم خدمة الذي تختاره للحصول على رأي ثانٍ. إذا كنت تعاني من مرض مزمن أو شديد أو خطير، أو لديك تهديد فوري وخطير لصحتك، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، فقدان الحياة أو الأطراف أو جزء رئيسي من الجسم أو وظيفة الجسم، فستخبرك Anthem كتابيًا في غضون 72 ساعة.

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

العناية الحساسة

خدمات موافقة القاصرين

إذا كان عمرك أقل من 18 عامًا، فيمكنك الحصول على بعض الخدمات دون إذن أحد الوالدين أو الوصي. تسمى هذه الخدمات خدمات موافقة القاصرين.

يمكنك الحصول على هذه الخدمات دون إذن والديك أو الوصي عليك:

- خدمات الاغتصاب والاعتداءات الجنسية الأخرى
- اختبار الحمل والاستشارة
- خدمات منع الحمل مثل تنظيم النسل (باستثناء التعقيم)
- خدمات الإجهاض

إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر، فيمكنك الحصول على هذه الخدمات دون إذن والديك أو الوصي عليك:

- خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين واستشاراتهم، أو خدمات المأوى السكني، بناء على نضجك وقدرتك على المشاركة في الرعاية الصحية الخاصة بك
- تقديم المشورة بشأن فيروس HIV/AIDS والوقاية منه واختباره وعلاجه

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- الوقاية من العدوى المنقولة جنسياً واختبارها وعلاجها بما في ذلك الأمراض المنقولة جنسياً مثل الزهري والسيلا والكلاميديا والهربس البسيط
 - علاج اضطراب تعاطي المخدرات لتعاطي المخدرات والكحول بما في ذلك الفحص والتقييم والتدخل وخدمات الإحالة
 - لمعرفة المزيد، اقرأ "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" في الفصل 4 من هذا الدليل.
- بالنسبة لاختبار الحمل أو خدمات منع الحمل أو خدمات الأمراض المنقولة جنسياً، لا يجب أن يكون مقدم الخدمة أو العيادة في شبكة Anthem. يمكنك اختيار أي مقدم خدمة Medi-Cal والذهاب إليهم للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

قد لا تتم تغطية الخدمات المقدمة من مقدم خدمات خارج الشبكة لا تتعلق بالرعاية الحساسة. للعثور على مقدم خدمة Medi-Cal خارج شبكة Anthem Medi-Cal، أو لطلب مساعدة في النقل للوصول إلى مقدم خدمة، اتصل على الرقم **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**. لمزيد من المعلومات المتعلقة بخدمات منع الحمل، اقرأ "خدمات الوقاية والعافية وإدارة الأمراض المزمنة" في الفصل 4 من هذا الدليل.

بالنسبة لخدمات موافقة القاصرين التي هي خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمات داخل الشبكة أو خارج الشبكة دون إحالة ودون موافقة مسبقة (تصريح مسبق). لا يتعين على PCP الخاص بك إحالتك ولا تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem للحصول على خدمات موافقة القاصرين المشمولة بالتغطية.

لا تغطي Anthem خدمات موافقة القاصرين التي تعد خدمات متخصصة في الصحة العقلية. تغطي خطة الصحة النفسية للمقاطعة التي تعيش فيها خدمات موافقة القاصرين التي هي خدمات الصحة العقلية المتخصصة. بالنسبة لخدمات الصحة العقلية المتخصصة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية في المقاطعة أو منظمة Anthem للصحة السلوكية في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال 7 أيام في الأسبوع. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

يمكن للقاصرين التحدث إلى ممثل على أفراد حول مشكلاتهم الصحية عن طريق الاتصال بخط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) على الرقم **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

إذا كنت قادراً على الموافقة على رعايتك الخاصة دون موافقة أحد الوالدين أو الوصي بموجب القانون، فلن تقدم Anthem معلومات عن خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى حامل وثيقة تأمين خطة Anthem أو المشترك الأساسي أو إلى أي من المسجلين في Anthem دون إنكتابي منك. يمكنك أيضاً طلب الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية في شكل أو تنسيق معين، إن وجد، وإرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسة، اقرأ "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الدليل.

خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

بصفتك شخصاً بالغاً يبلغ من العمر 18 عاماً أو أكثر، لا يتعين عليك الذهاب إلى PCP للحصول على رعاية حساسة أو خاصة. يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة لهذه الأنواع من الرعاية:

- تنظيم الأسرة وتنظيم النسل بما في ذلك التعقيم للبالغين 21 وما فوق
- اختبار الحمل واستشاراته والخدمات الأخرى المتعلقة بالحمل
- الوقاية من فيروس نقص HIV/AIDS واختباره
- الوقاية من الأمراض المنقولة جنسياً واختبارها وعلاجها

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- رعاية الاعتداء الجنسي
- خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية

لرعاية الحساسية، لا يجب أن يكون الطبيب أو العيادة في شبكة Anthem. يمكنك اختيار الذهاب إلى أي مقدم خدمة Medi-Cal للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. إذا حصلت على رعاية غير مدرجة هنا كرعاية حساسة من مقدم خدمات خارج الشبكة، فقد تضطر إلى دفع ثمنها.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على طبيب أو عيادة لهذه الخدمات، أو المساعدة في الوصول إلى هذه الخدمات (بما في ذلك النقل)، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. أو اتصل بخط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336.

لن تقدم Anthem معلومات عن خدمات الرعاية الحساسية الخاصة بك إلى حامل وثيقة تأمين خطة Anthem أو المشترك الأساسي، أو إلى أي من المسجلين في Anthem، دون إذن كتابي منك. يمكنك الحصول على معلومات خاصة حول خدماتك الطبية في شكل أو تنسيق معين، إن وجد، وإرسالها إليك في مكان آخر. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة بالخدمات الحساسية، اقرأ "إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل 7 من هذا الدليل.

الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمات لديهم اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المغطاة. لديهم الحق في عدم تقديم بعض الخدمات المشمولة بالتغطية إذا كانوا لا يوافقون أخلاقياً على الخدمات. لا تزال هذه الخدمات متاحة لك من مقدم خدمة آخر. إذا كان لدى مقدم الخدمة اعتراض أخلاقي، فسوف يساعدك في العثور على مقدم خدمة آخر للخدمات المطلوبة. يمكن أن يساعدك Anthem أيضاً في العثور على مقدم خدمات.

لا تقدم بعض المستشفيات ومقدمي الخدمات خدمة واحدة أو أكثر من هذه الخدمات حتى لو كانوا مشمولين في برنامج Medi-Cal:

- تنظيم الأسرة
- خدمات منع الحمل، بما في ذلك وسائل منع الحمل الطارئة
- التعقيم، بما في ذلك ربط البوق في وقت المخاض والولادة
- علاجات العقم
- الإجهاض

للتأكد من اختيار مقدم الخدمة الذي يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها أنت وعائلتك، اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية الممارسة المستقلة أو العيادة التي تريدها. اسأل عما إذا كان بإمكان مقدم الخدمة تقديم الخدمات التي تحتاجها وسيقدم ذلك. أو اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

هذه الخدمات متاحة لك. ستأكد Anthem من أنه يمكنك أنت وأفراد عائلتك استخدام مقدمي الخدمات (الأطباء والمستشفيات والعيادات) الذين سيقدمون لك الرعاية التي تحتاجها. إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدم خدمات، فاتصل بـ Anthem على (TTY 711) 1-800-407-4627.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة ليست لحالة طارئة أو مهددة للحياة. إنها للخدمات التي تحتاج إليها لمنع حدوث ضرر جسيم لصحتك بسبب مرض مفاجئ أو إصابة أو مضاعفات حالة تعاني منها بالفعل. لا تحتاج معظم مواعيد الرعاية العاجلة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا طلبت موعدًا للحصول على رعاية عاجلة، فستحصل على موعد خلال 48 ساعة. إذا تطلبت خدمات الرعاية العاجلة وجود موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فسيُتوفر لك موعد في غضون 96 ساعة من طلبك.

للرعاية العاجلة، اتصل بـ PCP الخاص بك. إذا لم تتمكن من الوصول إلى PCP الخاص بك، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. أو يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336 لمعرفة مستوى الرعاية الأفضل لك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة خارج المنطقة، فانتقل إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

يمكن أن تكون احتياجات الرعاية العاجلة لحالات مثل:

- البرد
- التهاب الحلق
- الحمى
- ألم الأذن
- التواء العضلات
- خدمات الأمومة

عندما تكون داخل منطقة خدمة Anthem وتحتاج إلى رعاية عاجلة، يجب أن تحصل على خدمات الرعاية العاجلة من مقدم خدمات داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية العاجلة من مقدمي الخدمات داخل الشبكة داخل منطقة خدمة Anthem.

إذا كنت خارج منطقة خدمة Anthem، ولكنك داخل الولايات المتحدة، فلن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة خارج منطقة الخدمة. اذهب إلى أقرب مرفق رعاية عاجلة.

لا يغطي برنامج Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج الولايات المتحدة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة وتحتاج إلى رعاية عاجلة، فلن نقوم بتغطية رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة للصحة العقلية، فاتصل بخطة الصحة العقلية في المقاطعة أو خدمات الأعضاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. اتصل بخطة الصحة العقلية في المقاطعة أو Anthem للصحة السلوكية في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال 7 أيام في الأسبوع. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

إذا حصلت على أدوية كجزء من زيارة الرعاية العاجلة المشمولة بالتغطية في أثناء وجودك هناك، فستقوم Anthem بتغطيتها كجزء من زيارتك المغطاة. إذا أعطاك مقدم الرعاية العاجلة وصفة طبية تحتاج إلى أخذها إلى صيدلية، فسيقرر برنامج Medi-Cal Rx ما إذا كانت مشمولة بالتغطية أم لا. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، اقرأ "الأدوية الموصوفة التي يغطيها برنامج Medi-Cal Rx" في "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الفصل 4 من هذا الدليل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الرعاية في حالات الطوارئ

للحصول على رعاية الطوارئ، اتصل برقم **911** أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). بالنسبة للرعاية الطارئة، لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem.

داخل الولايات المتحدة، بما في ذلك أي إقليم تابع للولايات المتحدة، يحق لك استخدام أي مستشفى أو مكان آخر للرعاية الطارئة.

إذا كنت خارج الولايات المتحدة، فلن تتم تغطية سوى الرعاية الطارئة التي تتطلب دخول المستشفى في Canada و Mexico. لا تتم تغطية الرعاية في حالات الطوارئ والرعاية الأخرى في البلدان الأخرى.

الرعاية الطارئة مخصصة للحالات الطبية التي تهدد الحياة. هذه الرعاية مخصصة لمرض أو إصابة يمكن أن يتوقعها شخص عادي (راشد) (وليس اختصاصي رعاية صحية) لديه معرفة متوسطة بالصحة والطب، إذا لم تحصل على الرعاية على الفور، فستصبح صحتك، (أو صحة الطفل الذي لم يولد بعد) في خطر شديد. وهذا يشمل المخاطرة بإلحاق ضرر جسيم بوظائف الجسم أو أعضاء الجسم أو أجزاء الجسم. الخدمات المغطاة تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- المخاض النشط
- كسر العظام
- الألم الشديد
- ألم في الصدر
- مشاكل في التنفس
- حروق شديدة
- جرعة زائدة من الدواء
- الإغماء
- النزف الشديد
- الحالات النفسية الطارئة، مثل الاكتئاب الشديد أو الأفكار الانتحارية

لا تتوجه إلى ER للحصول على رعاية روتينية أو رعاية غير ضرورية في الحال. يجب أن تحصل على رعاية روتينية من PCP الخاص بك، الذي يعرفك بشكل أفضل. لا تحتاج إلى سؤال PCP أو Anthem قبل الذهاب إلى ER. ومع ذلك، إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك الطبية طارئة، فاتصل بـ PCP الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال بخط الاستشارات التمريضية 24/7 NurseLine على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج منطقة خدمة Anthem، فانتقل إلى أقرب ER حتى لو لم تكن في شبكة Anthem. إذا ذهبت إلى ER، فاطلب منهم الاتصال بـ Anthem. يجب عليك أو على المستشفى الذي أدخل المستشفى الاتصال بـ Anthem في غضون 24 ساعة بعد حصولك على رعاية الطوارئ. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة بخلاف Canada أو Mexico وتحتاج إلى رعاية طارئة، فلن تقوم Anthem بتغطية رعايتك.

إذا كنت بحاجة إلى نقل طارئ، فاتصل برقم **911**.

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

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بخط 988 شريان الحياة لمواجهة الأزمات والانتحار: اتصل أو أرسل رسالة نصية إلى 988 أو دردش عبر الإنترنت على 988lifeline.org/chat. يوفر خط 988 شريان الحياة لمواجهة الأزمات والانتحار دعمًا مجانيًا وسريًا لأي شخص يمر بأزمة. وهذا يشمل الأشخاص الذين يعانون من ضائقة عاطفية وأولئك الذين يحتاجون إلى دعم لأزمة انتحارية و / أو صحة عقلية و / أو تعاطي المخدرات.

تذكر: لا تتصل بالرقم 911 إلا إذا كنت تعتقد بشكل معقول أن لديك حالة طبية طارئة. احصل على رعاية الطوارئ فقط لحالات الطوارئ، وليس للرعاية الروتينية أو مرض بسيط مثل البرد أو التهاب الحلق. إذا كانت الحالة طارئة، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب ER.

يوفر لك خط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) لدى Anthem معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل على الرقم 1-800-224-0336 (TTY 711).

خط (24/7 NurseLine) للاستشارات التمريضية

يمكن لخط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) التابع لدى Anthem أن يوفر لك معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، كل يوم من أيام السنة. اتصل على الرقم 1-800-224-0336 (TTY 711) إلى:

- تحدث إلى ممرضة والتي ستجيب على الأسئلة الطبية، وتقدم نصائح الرعاية، وتساعدك في تحديد ما إذا كان يجب عليك الذهاب إلى مقدم الخدمة على الفور
- احصل على مساعدة بشأن الحالات الطبية مثل السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة حول نوع مقدم الخدمة الذي قد يكون مناسبًا لحالتك

خط الاستشارات التمريضية (24/7 NurseLine) لا يمكنه المساعدة في مواعيد العيادة أو إعادة صرف الأدوية. اتصل بعيادة مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في هذه الأمور.

التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية

التوجيه المسبق للرعاية الصحية، أو التوجيه المسبق، هو شكل قانوني. يمكنك أن تدرج في النموذج الرعاية الصحية التي تريدها في حالة عدم قدرتك على التحدث أو اتخاذ القرارات لاحقًا. يمكنك أيضًا ذكر الرعاية الصحية التي لا تريدها. يمكنك تسمية شخص ما، مثل الزوج، لاتخاذ القرارات الخاصة برعايتك الصحية إذا لم تستطع.

يمكنك الحصول على نموذج توجيه مسبق في الصيدليات والمستشفيات ومكاتب المحاماة ومكاتب الأطباء. قد تضطر إلى دفع ثمن النموذج. يمكنك أيضًا العثور على نموذج مجاني وتنزيله عبر الإنترنت. يمكنك أن تطلب من عائلتك أو PCP أو أي شخص تثق به مساعدتك في ملء النموذج.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711). Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



لك الحق في أن تودع نموذج التوجيهات المسبقة الخاص بك في ملفاتك الطبية. لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيهات المسبقة في أي وقت.

لك الحق في أن يتم إبلاغك بأي تغييرات متعلقة بقوانين التوجيهات المسبقة. Anthem ستخبرك بالتغييرات الواقعة على قانون الولاية في فترة زمنية لا تزيد عن 90 يوماً من حدوث التغيير.

لمعرفة المزيد، يمكنك الاتصال بـ Anthem على الرقم 1-800-407-4627.

التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك المساعدة في إنقاذ الأرواح من خلال أن تصبح متبرعاً بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كان عمرك يتراوح بين 15 و 18 عاماً، فيمكنك أن تصبح متبرعاً بموافقة خطية من والديك أو الوصي عليك. يمكنك تغيير رأيك بشأن كونك متبرعاً بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث إلى PCP الخاص بك. يمكنك أيضاً زيارة موقع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية على www.organdonor.gov.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



4. المزاي والخدمات

ما هي المزاي والخدمات التي تغطيها خطتك الصحية

يشرح هذا الفصل المزاي والخدمات التي تغطيها Anthem. تكون خدماتك المشمولة بالتغطية مجانية طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية ويتم توفيرها من قبل مقدم خدمات Anthem داخل الشبكة. يجب أن تطلب من Anthem الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إذا كانت الرعاية خارج الشبكة باستثناء بعض الخدمات الحساسة والرعاية في حالات الطوارئ. قد تغطي خطتك الصحية الخدمات الضرورية طبيًا من مقدم خدمات خارج الشبكة، ولكن يجب أن تسأل Anthem للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذا الغرض.

الخدمات الضرورية طبيًا معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو منعك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقليل الألم الشديد من مرض أو مرض أو إصابة تم تشخيصها. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal الرعاية الضرورية طبيًا لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية. لمعرفة المزيد عن الخدمات المشمولة بالتغطية، اتصل على الرقم (1-800-407-4627 TTY 711).

يحصل الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على مزاي وخدمات إضافية. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الدليل.

بعض المزاي والخدمات الصحية الأساسية التي تقدمها Anthem مذكورة أدناه. تحتاج المزاي والخدمات ذات النجمة (*) إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (1-800-407-4627 TTY 711).

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- المختبر والأشعة*
 - العلاجات والخدمات الصحية المنزلية طويلة الأجل*
 - رعاية الأمومة وحديثي الولادة
 - زراعة الأعضاء الرئيسية*
 - العلاج المهني*
 - تقويم العظام/الأطراف الاصطناعية*
 - لوازم الفغر والمسالك البولية
 - خدمات المستشفى لمرضى العيادات الخارجية
 - الرعاية الصحية النفسية للمرضى الخارجيين
 - إجراء جراحة للمرضى الخارجيين*
 - الرعاية التلطيفية*
 - زيارات PCP
 - خدمات طب الأطفال
 - خدمات الصحة الوقائية (الإقلاع عن التدخين، برنامج الوقاية من مرض السكري [DPP])
 - العلاج الطبيعي*
 - خدمات علاج القدم*
 - إعادة التأهيل الرئوي
 - تسلسل الجينوم الكامل السريع
 - أجهزة وخدمات تأهيلية*
 - خدمات التمريض الماهر المتخصص، بما في ذلك الخدمات تحت الحادة
 - الزيارات للاختصاصي
 - علاج التخاطب*
 - الخدمات الجراحية
 - التطبيب عن بُعد / الرعاية الصحية عن بُعد
 - خدمات المتحولين جنسياً*
 - الرعاية العاجلة
 - خدمات الإبصار*
 - خدمات صحة المرأة
 - الوخز الإبري*
 - علاجات وخدمات الصحة المنزلية الحادة (قصيرة الأمد)
 - تطعيمات الكبار (حقن)
 - اختبار الحساسية والحقن
 - خدمات الإسعاف لحالة طبية طارئة
 - خدمات طبيب تخدير
 - الوقاية من الربو
 - السمع*
 - علاج الصحة السلوكية*
 - اختبار العلامات الحيوية*
 - إعادة تأهيل القلب
 - خدمات تقويم العمود الفقري*
 - العلاج الكيميائي والعلاج الإشعاعي
 - تقييمات الصحة المعرفية
 - الخدمات السريرية الصحية المجتمعية
 - خدمات طب الأسنان - محدودة (يؤديها اختصاصي طبي / مقدم رعاية أولية (PCP) في عيادة طبية)
 - خدمات الغسيل الكلوي/ غسيل الكلى الدموي*
 - خدمات مساعدة الولادة
 - المعدات الطبية المعمرة (DME)*
 - خدمات الرعاية الثنائية
 - خدمات غرفة الطوارئ
 - التغذية المعوية والوريدية*
 - خدمات تنظيم الأسرة (يمكنك الذهاب إلى مقدم خدمة غير مشارك)
 - أجهزة وخدمات تأهيلية*
 - المعينات السمعية
 - الرعاية الصحية المنزلية*
 - رعاية المحتضرين*
 - الرعاية الطبية والجراحية للمرضى الداخليين*
 - خدمات مرافق الرعاية المتوسطة
- ترد تعريفات وأوصاف الخدمات المشمولة في الفصل 8، "أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها" في هذا الدليل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الخدمات الضرورية طبيًا معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو منعك من الإصابة بمرض خطير أو إعاقة، أو تقليل الألم الشديد من مرض أو مرض أو إصابة تم تشخيصها.

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

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت ضرورية لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض الجسدية والعقلية أو الحالات بموجب ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين (المعروفة أيضًا باسم الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)). وهذا يشمل الرعاية الضرورية لإصلاح أو المساعدة في تخفيف مرض أو حالة جسدية أو عقلية أو الحفاظ على حالة العضو لمنعها من التفاقم.

لا تشمل الخدمات الضرورية طبيًا ما يلي:

- العلاجات التي لم يتم اختبارها أو التي لا تزال قيد الاختبار
- الخدمات أو العناصر غير المقبولة عموماً على أنها فعالة
- الخدمات خارج المسار الطبيعى ومدة العلاج أو الخدمات التي ليس لها إرشادات سريرية
- خدمات لراحة مقدم الرعاية أو مقدم الخدمة

Anthem تنسق الإجراءات مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى إذا كانت هذه الخدمات مغطاة ببرنامج آخر وليس Anthem.

تشمل الخدمات الضرورية طبيًا الخدمات المغطاة المعقولة والضرورية من أجل:

- حماية الحياة،
- منع مرض كبير أو إعاقة كبيرة،
- تخفيف الألم الشديد،
- تحقيق نمو وتطور مناسبين للعمر، أو
- تحقيق القدرة الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل الخدمات الضرورية طبيًا جميع الخدمات المشمولة بالتغطية المذكورة أعلاه بالإضافة إلى أي رعاية صحية ضرورية أخرى وفحص وتطعيمات وخدمات تشخيصية وعلاج وتدبير أخرى لتصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والحالات الجسدية والعقلية التي تتطلبها ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين. تعرف هذه الميزة باسم ميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

يوفر برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال والمراهقين ذوي الدخل المنخفض الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يغطي برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين خدمات أكثر من المزايا المقدمة للبالغين. وهي مصممة للتأكد من حصول الأطفال على الكشف المبكر والرعاية لمنع أو تشخيص وعلاج المشكلات الصحية. الهدف من برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين هو التأكد من حصول كل طفل على الرعاية الصحية التي يحتاجها عندما يحتاج إليها - الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب وفي المكان المناسب.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



ستقوم Anthem بالتنسيق مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الطبية اللازمة، حتى إذا كان هناك برنامج آخر يغطي هذه الخدمات ولم تقم Anthem بذلك. اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

مزايا Medi-Cal التي تغطيها Anthem

خدمات مرضى العيادة الخارجية (الإسعافية)

تطعيمات الكبار (حقن)

يمكنك الحصول على تطعيمات البالغين (الحقن) من مقدم خدمات داخل الشبكة دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق) عندما تكون خدمة وقائية. تغطي Anthem التطعيمات (الحقن) التي أوصت بها اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين (ACIP) التابعة لمراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) كخدمات وقائية، بما في ذلك التطعيمات (الحقن) التي تحتاجها عند السفر.

يمكنك أيضًا الحصول على بعض خدمات تحصين البالغين (الحقن) من الصيدلية من خلال Medi-Cal Rx. لمعرفة المزيد حول Medi-Cal Rx، اقرأ "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" لاحقًا في هذا الفصل.

الرعاية من أمراض الحساسية

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

خدمات طبيب تخدير

تغطي Anthem خدمات التخدير الضرورية طبياً عند الحصول على رعاية في عيادة المرضى الخارجيين. قد يشمل ذلك التخدير لإجراءات الأسنان عند توفيرها من قبل طبيب التخدير الذي قد يتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

خدمات تقويم العمود الفقري

تغطي Anthem خدمات تقويم العمود الفقري، المقتصرة على علاج العمود الفقري بالعلاج اليدوي. تقتصر خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري على 2 خدمة كحد أقصى في الشهر، أو مزيج من 2 خدمات شهريًا من الخدمات التالية: الوخز بالإبر، والسمع، والعلاج المهني، وعلاج التخاطب. لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21 عامًا. قد توافق Anthem مسبقًا على الخدمات الأخرى حسب الضرورة الطبية.

هؤلاء الأعضاء مؤهلون لخدمات العلاج بتقويم العمود الفقري:

- الأطفال أقل من 21 عامًا
- النساء الحوامل حتى نهاية الشهر الذي يشمل 60 يومًا بعد نهاية الحمل
- المقيمون في منشأة ترميز ماهر متخصص أو مرفق رعاية متوسطة أو مرفق رعاية تحت الحاد
- جميع الأعضاء عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية بمستشفى المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC) أو عيادات الصحة الريفية (RHC) في شبكة Anthem. لا تقدم جميع FQHC أو RHC أو مستشفيات المقاطعات خدمات تقويم العمود الفقري للمرضى الخارجيين.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



تقييمات الصحة المعرفية

تغطي Anthem تقييمًا سنويًا للصحة المعرفية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكثر والذين لا يتأهلون لإجراء تقييم مماثل كجزء من زيارة العافية السنوية في إطار برنامج Medicare. يبحث تقييم الصحة المعرفية عن أي علامات للإصابة بمرض ألزهايمر أو الخرف.

الخدمات السريرية الصحية المجتمعية

تغطي Anthem خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين (CHW) للأفراد عندما يوصي بها الطبيب أو غيره من الممارسين المرخصين للوقاية من المرض والإعاقة والحالات الصحية الأخرى أو تطورها؛ وإطالة العمر؛ وتعزيز الصحة البدنية والعقلية والكفاءة. خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين ليس لها حدود لموقع الخدمة ويمكن للأعضاء تلقي الخدمات في الإعدادات، مثل قسم الطوارئ. تتضمن الخدمات ما يلي:

- التثقيف الصحي والدعم الفردي أو الدعوة، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ الحالات السلوكية والفترة المحيطة بالولادة وصحة الفم؛ والوقاية من العنف أو الإصابات
 - تعزيز الصحة والتدريب، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها
 - التعرف على خيارات الرعاية الصحية، بما في ذلك توفير المعلومات والتدريب والدعم للمساعدة في الحصول على الرعاية الصحية والموارد المجتمعية
 - خدمات الفحص والتقييم التي تساعد على ربط العضو بالخدمات لتحسين صحته.
- تتوفر خدمات الوقاية من العنف في CHW للأعضاء الذين يستوفون أيًا من الظروف التالية على النحو الذي يحدده ممارس مرخص:

- إصابة العضو بجروح عنيفة نتيجة للعنف المجتمعي.
 - العضو معرض لخطر كبير من التعرض لإصابة عنيفة نتيجة للعنف المجتمعي.
 - تعرض العضو بشكل مزمن للعنف المجتمعي.
- خدمات الوقاية من العنف من CHW خاصة بالعنف المجتمعي (على سبيل المثال، عنف العصابات). يمكن تقديم خدمات CHW للأعضاء فيما يتعلق بالعنف بين الأشخاص / المنزلي من خلال المسارات الأخرى مع التدريب / الخبرة الخاصة بتلك الاحتياجات.

خدمات الغسيل الكلوي وغسيل الكلى الدموي

تغطي Anthem علاجات غسيل الكلى. تغطي Anthem أيضًا خدمات غسيل الكلى (غسيل الكلى المزمن) إذا قدم طبيبك طلبًا ووافقت Anthem عليه.

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

- الراحة أو الملاءمة أو المعدات والمستلزمات والميزات الفاخرة
- المواد غير الطبية، مثل المولدات أو الملحقات لجعل معدات غسيل الكلى المنزلية محمولة للسفر

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



خدمات مساعدة الولادة

Anthem تغطي خدمات مساعدة الولادة التي يقدمها مقدمو خدمات مساعدة الولادة داخل الشبكة في أثناء حمل المرأة العضو؛ في أثناء المخاض والولادة، بما في ذلك الإملاص والإجهاض؛ وفي غضون عام واحد من نهاية حمل المرأة العضو. لا يغطي برنامج Medi-Cal جميع خدمات مساعدة الولادة.

مقدمو خدمات مساعدة الولادة هم عمال ولادة يقدمون التنقيف الصحي والدعوة والدعم البدني والعاطفي وغير الطبي للحوامل وما بعد الولادة قبل الولادة وفي أثناءها وبعدها، بما في ذلك الدعم في أثناء ولادة جنين ميت وإجهاض.

كميزة وقائية، تتطلب خدمات مساعدة الولادة توصية مكتوبة من طبيب أو ممارس مرخص آخر لفنون الشفاء ضمن نطاق ممارستهم. أصدرت DHCS توصية دائمة لخدمات مساعدة الولادة تفي بشرط التوصية الأولية. تتضمن التوصية الأولية لخدمات مساعدة الولادة التراخيص التالية:

- زيارة أولية واحدة
 - ما يصل إلى 8 زيارات إضافية يمكن أن تكون مزيجا من زيارات ما قبل الولادة وما بعدها
 - الدعم في أثناء المخاض والولادة (بما في ذلك المخاض والولادة مما يؤدي إلى ولادة جنين ميت) أو الإجهاض أو الإجهاض
 - ما يصل إلى 2 من الزيارات ممتدة لمدة 3 ساعات بعد الولادة بعد نهاية الحمل
- قد تتلقى الأعضاء ما يصل إلى تسع زيارات إضافية بعد الولادة مع توصية خطية إضافية من طبيب أو ممارس مرخص آخر.

يجب أن تنسق Anthem للوصول خارج الشبكة إلى خدمات مساعدة الولادة للأعضاء في حالة عدم توفر خدمة مساعدة الولادة داخل الشبكة.

خدمات الرعاية الثنائية

تغطي Anthem خدمات رعاية الصحة السلوكية الثنائية (DBH) الضرورية طبياً للأعضاء ومقدمي الرعاية لهم. الرعاية الثنائية، هي التي تقدم للطفل ووالديه أو مقدمي الرعاية. تخدم الرعاية الثنائية الوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معاً. وتستهدف خدمات رعاية الأسرة لدعم النمو الصحي للطفل السوي والسلامة العقلية.

تشمل خدمات الرعاية الثنائية ما يلي:

- زيارات DBH لصحة الطفل
- خدمات دعم المجتمع الشاملة الثنائية
- الخدمات النفسية التربوية الثنائية
- خدمات الوالدين أو مقدمي الرعاية الثنائية
- تدريب الأسرة الثنائية، و
- تقديم المشورة لتنمية الطفل وخدمات الصحة النفسية للأم

جراحة للمريض الخارجي

تغطي Anthem العمليات الجراحية للمرضى الخارجيين. بالنسبة لبعض الإجراءات، ستحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على هذه الخدمات. تعتبر الإجراءات التشخيصية وبعض الإجراءات الطبية أو إجراءات طب الأسنان للمرضى الخارجيين اختيارية. يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



خدمات الأطباء

تغطي Anthem خدمات الأطباء الضرورية طبيًا.

خدمات علاج القدم

تغطي Anthem خدمات علاج الأقدام المطلوبة طبيًا لأغراض التشخيص والأغراض الطبية والجراحية والميكانيكية واليدوية والكهربية للقدم. ويتضمن ذلك علاج الكاحل والأوتار المتصلة بالقدم. ويشمل أيضًا العلاج غير الجراحي لعضلات وأوتار الساق التي تتحكم في وظائف القدم.

العلاجات العلاجية

تغطي Anthem علاجات علاجية مختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Anthem خدمات رعاية الأمومة وحديثي الولادة التالية:

- خدمات مركز الولادة
- مضخات الثدي والمستلزمات
- التثقيف والمساعدات المتعلقة بالرضاعة الطبيعية
- تنسيق الرعاية
- ممرضة قابلة معتمدة (CNM)
- الاستشارة
- الولادة والرعاية بعد الولادة
- تشخيص الاضطرابات الوراثية الجينية والاستشارات
- خدمات القابلة
- القابلة المرخصة (LM)
- خدمات الصحة العقلية للأم
- رعاية حديثي الولادة
- التثقيف التغذوي
- التثقيف الصحي المتعلق بالحمل
- رعاية ما قبل الولادة
- تقييمات وإحالات الصحة الاجتماعية والعقلية
- الفيتامينات والمكملات

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

الخدمات الصحية عن بُعد هي طريقة للحصول على الخدمات دون أن تكون في نفس الموقع الفعلي لمقدم الخدمة. قد تتضمن الخدمات الصحية عن بُعد إجراء محادثة مباشرة مع مقدم الخدمة عبر الهاتف أو الفيديو أو وسائل أخرى. أو قد تتضمن

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الخدمات الصحية عن بُعد مشاركة المعلومات مع مقدم الخدمة الخاص بك دون محادثة مباشرة. يمكنك الحصول على العديد من الخدمات من خلال الخدمات الصحية عن بُعد.

قد لا تتوفر الخدمات الصحية عن بُعد لجميع الخدمات المغطاة. يمكنك الاتصال بمقدم الخدمة الخاص بك لمعرفة الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال الخدمات الصحية عن بُعد. من المهم أن تتفق أنت ومقدم الخدمة على أن استخدام الخدمات الصحية عن بُعد لخدمة ما مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات بالحضور الشخصي. لست مطالبًا باستخدام الخدمات الصحية عن بُعد حتى إذا وافق مقدم الخدمة على أنها مناسبة لك.

خدمات الصحة العقلية

خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية

تغطي Anthem تقييمات الصحة العقلية الأولية دون الحاجة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). يمكنك الحصول على تقييم للصحة العقلية في أي وقت من مقدم خدمات الصحة العقلية المرخص في شبكة Anthem دون إحالة.

قد يقوم PCP أو مقدم خدمات الصحة العقلية بإحالة اختصاصي في شبكة Anthem لإجراء المزيد من فحوصات الصحة العقلية لتحديد مستوى الرعاية التي تحتاجها. إذا أظهرت نتائج فحص الصحة العقلية أنك تعاني من اضطراب خفيف أو متوسط أو لديك خلل نفسي أو عاطفي أو سلوكي، فيمكن لـ Anthem تقديم خدمات الصحة العقلية لك. تغطي Anthem خدمات الصحة العقلية مثل:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- تنمية المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات معامل العيادات الخارجية
- لمعرفة أدوية العيادات الخارجية غير المشمولة بالتغطية ضمن قائمة الأدوية التعاقدية والمستلزمات، والمكملات ضمن برنامج Medi-Cal Rx انتقل إلى موقع الويب (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)
- استشارة الطب النفسي
- العلاج الأسري الذي يتضمن فردين 2 من العائلة. تتضمن أمثلة العلاج الأسري، على سبيل المثال لا الحصر:
 - العلاج النفسي بين الطفل والوالدين (للأعمار من 0 إلى 5 سنوات)
 - العلاج التفاعلي للوالدين والطفل (للأعمار من 2 إلى 12 عامًا)
 - العلاج المعرفي السلوكي للأزواج (للبالغين)

للمساعدة في العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية التي تقدمها Anthem، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

إذا لم يكن العلاج الذي تحتاجه لاضطراب الصحة العقلية متاحًا في شبكة Anthem أو لم يتمكن PCP أو مقدم خدمات الصحة العقلية من تقديم الرعاية التي تحتاجها في الوقت المذكور أعلاه في "الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب"، فسوف تغطي Anthem وتساعدك في الحصول على خدمات خارج الشبكة.

إذا أظهر فحص الصحة العقلية الخاص بك أنك قد تكون مصابًا بمستوى أعلى من الضعف وتحتاج إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)، فيمكن لـ PCP أو مقدم خدمات الصحة العقلية إحالتك إلى خطة الصحة العقلية بالمقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاجها. ستساعدك Anthem في تنسيق موعدك الأول مع مقدم خطة الصحة العقلية في المقاطعة

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



لاختيار الرعاية المناسبة لك. لمعرفة المزيد، اقرأ الفصل 4، "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" ضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة في هذا الدليل.

خدمات الطوارئ

خدمات العيادات الداخلية والخارجية المطلوبة لعلاج حالة طوارئ طبية

تغطي Anthem جميع الخدمات اللازمة لعلاج حالة طبية طارئة تحدث في الولايات المتحدة (بما في ذلك أقاليم مثل بورتوريكو وجزر فيرجن الأمريكية وما إلى ذلك). كما تغطي Anthem خدمات رعاية الطوارئ التي تتطلب دخول أحد المستشفيات في Canada أو Mexico.

الحالة الطبية الطارئة هي حالة طبية ذات ألم حاد أو إصابة بالغة. الحالة خطيرة لدرجة أنه إذا لم تحصل على عناية طبية فورية، يمكن للشخص العادي الحكيم (المعقول) (وليس اختصاصي الرعاية الصحية) أن يتوقع أن يؤدي إلى أي مما يلي:

- خطر جسيم على صحتك
- ضرر بالغ للوظائف الجسدية، أو
- خلل كبير في جزء أو عضو بالجسد
- خطر جسيم في حالات المرأة الحامل في المخاض النشط، وهذا يعني المخاض في الوقت الذي يحدث فيه أي مما يلي:
 - لا يوجد وقت كافٍ للنقل الآمن لك كعضو إلى مستشفى أخرى قبل الولادة.
 - قد يمثل النقل إلى المستشفى تهديدًا لصحة المرأة أو سلامتها أو لجنينها

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

إذا كنت بحاجة إلى إمداد طارئ من دواء من صيدلية للمرضى الخارجيين في أثناء السفر، فسيكون Medi-Cal Rx مسؤولاً عن تغطية الدواء وليس Anthem. إذا احتاجت الصيدلية إلى المساعدة في إعطائك إمدادات الأدوية الطارئة، فاطلب منها الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم 1-800-977-2273.

خدمات النقل في حالات الطوارئ

تقوم Anthem بتغطية خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول إلى أقرب مكان رعاية في حالة الطوارئ. يتعين أن تكون حالتك خطيرة بما يكفي بحيث يمكن لطرق الوصول لمكان الرعاية الأخرى أن تهدد صحتك أو حياتك. لا تتم تغطية أي خدمات خارج الولايات المتحدة باستثناء رعاية الطوارئ التي تتطلب منك أن تكون في المستشفى في Canada أو Mexico. إذا تلقيت خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ في Canada و Mexico، ولم يتم احتجازك أو إدخالك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تغطي Anthem خدمات الإسعاف الخاصة بك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية

تغطي Anthem رعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأطفال والبالغين، مما يساعد على تقليل حالات الأذى الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية. قد لا يحصل البالغون الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر على رعاية المحتضرين وخدمات الرعاية العلاجية (الشفائية) في نفس الوقت.

رعاية المحتضرين

رعاية المحتضرين هي ميزة تخدم حالات المرض الميؤوس من شفائها. تتطلب رعاية المحتضرين أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. إنه تدخل يركز بشكل أساسي على الألم وإدارة الأعراض بدلاً من العلاج لإطالة الحياة.

تشمل رعاية المحتضرين:

- خدمات التمريض
 - خدمات العلاج الطبيعي والمهني والتخاطب
 - الخدمات الاجتماعية والطبية
 - خدمات المساعدة الصحية المنزلية وربة المنزل
 - المستلزمات والأجهزة الطبية
 - بعض الأدوية والخدمات البيولوجية (قد يتوفر بعضها من خلال Medi-Cal Rx)
 - الخدمات الاستشارية
 - خدمات تمرير مستمرة على مدار 24 ساعة خلال فترات الأزمات وحسب الضرورة للحفاظ على العضو المصاب بمرض عضال في المنزل
 - رعاية مؤقتة للمرضى الداخليين لمدة تصل إلى خمسة أيام متتالية في المرة الواحدة في مستشفى أو مرفق تمرير ماهر أو مرفق رعاية المحتضرين
 - رعاية المرضى الداخليين على المدى القصير للسيطرة على الألم أو إدارة الأعراض في مستشفى أو مرفق تمرير ماهر متخصص أو مرفق رعاية المحتضرين
- قد تطلب Anthem الحصول على رعاية المحتضرين من مقدم خدمات داخل الشبكة ما لم تكن الخدمات الضرورية طبيًا غير متوفرة داخل الشبكة.

الرعاية التلطيفية

الرعاية التلطيفية هي رعاية تتمحور حول المريض والأسرة وتعمل على تحسين نوعية الحياة من خلال توقع المعاناة ومنعها وعلاجها. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو ستة أشهر أو أقل. يمكن توفير الرعاية التلطيفية في نفس الوقت مع الرعاية العلاجية.

تشمل الرعاية التلطيفية ما يلي:

- التخطيط المسبق للرعاية
- تقييم الرعاية التلطيفية والاستشارة
- خطة الرعاية بما في ذلك جميع الرعاية التلطيفية والعلاجية المصرح بها
- يتضمن فريق الرعاية التلطيفية، على سبيل المثال لا الحصر:
 - دكتور في الطب أو طب العظام
 - مساعد طبيب

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- ممرضة مسجلة
- ممرضة مهنية مرخصة أو ممرضة ممارسة
- اختصاصي اجتماعي
- رجل دين
- تنسيق الرعاية
- إدارة الألم والأعراض
- الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يمكن للبالغين الذين يبلغون من العمر 21 عامًا أو أكثر الحصول على كل من الرعاية التلطيفية (العلاجية) ورعاية المحتضرين في نفس الوقت. إذا كنت تحصل على رعاية تلطيفية ومؤهل للحصول على رعاية المحتضرين، فيمكنك طلب التغيير إلى رعاية المحتضرين في أي وقت.

دخول المستشفى للعلاج

خدمات طبيب تخدير

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

خدمات المستشفى للمرضى الداخليين

تقوم Anthem بتغطية رعاية المرضى الداخليين الضرورية طبياً عند دخولك المستشفى.

تسلسل الجينوم الكامل السريع

تسلسل الجينوم الكامل السريع (RWGS) هو ميزة مغطاة لأي عضو في Medi-Cal يبلغ من العمر سنة 1 أو أقل ويحصل على خدمات المستشفى للمرضى الداخليين في وحدة العناية المركزة. ويشمل التسلسل الفردي، والتسلسل الثلاثي للوالد أو الوالدين وطفلهما، والتسلسل فائق السرعة.

RWGS هي طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب للتأثير على رعاية وحدة العناية المركزة (ICU) للأطفال بعمر 1 سنة أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلاً لبرنامج خدمات الأطفال في California (CCS)، فقد يغطي CCS الإقامة في المستشفى و RWGS.

الخدمات الجراحية

Anthem تغطي العمليات الجراحية الضرورية طبياً التي يتم إجراؤها في المستشفى.

تغطية ممتدة بعد الولادة

تغطي Anthem تغطية شاملة النطاق لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل بغض النظر عن الجنسية أو حالة الهجرة أو التغيرات في الدخل أو كيفية انتهاء الحمل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



خدمات وأجهزة التأهيل وإعادة التأهيل (العلاج)

تشمل هذه الميزة الخدمات والأجهزة لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من إصابات أو إعاقات أو حالات مزمنة على اكتساب المهارات العقلية والبدنية أو استعادتها.

تغطي Anthem خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الموضحة في هذا القسم إذا تم استيفاء جميع المتطلبات التالية:

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

Anthem تغطي خدمات التأهيل وإعادة التأهيل التالية هذه:

الوخز الإبري

تقوم Anthem بتغطية خدمات الوخز بالإبر لمنع أو تغيير أو تخفيف تصور الألم الشديد والمزمن المستمر الناتج عن حالة طبية معترف بها بشكل عام.

خدمات الوخز بالإبر للمرضى الخارجيين، مع أو بدون التحفيز الكهربائي للإبر، تقتصر على 2 من الخدمات شهريًا بالاشتراك مع خدمات السمع وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج التخاطب عند تقديمها من قبل طبيب أو طبيب أسنان أو طبيب أقدام أو اختصاصي وخز بالإبر. لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21 عامًا. قد توافق Anthem مسبقًا (بتصريح مسبق) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

السمع (السمع)

تغطي Anthem خدمات السمع. يقتصر فحص السمع للمرضى الخارجيين على خدمتين في الشهر، بالإضافة إلى خدمات الوخز بالإبر وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني وعلاج التخاطب (لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21 عامًا). قد توافق Anthem مسبقًا (بتصريح مسبق) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

علاج الصحة السلوكية

تغطي Anthem خدمات العلاج الصحي السلوكي (BHT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من خلال ميزة Medi-Cal للأطفال والمراهقين. يشمل BHT خدمات وبرامج علاجية مثل تحليل السلوك التطبيقي وبرامج التدخل السلوكي القائمة على الأدلة التي تطور أو تستعيد، إلى أقصى حد ممكن عمليًا، أداء العضو الذي يقل عمره عن 21 عامًا.

تقوم خدمات BHT بتعليم المهارات باستخدام المراقبة السلوكية والتعزيز أو من خلال الحث على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف. تستند خدمات BHT على الأدلة المثبتة الموثوقة. فهي ليست تجريبية. تشمل الأمثلة على خدمات BHT التدخلات السلوكية، وحزم التدخل السلوكي المعرفي، والعلاج السلوكي الشامل، والتحليل السلوكي التطبيقي.

يجب أن تكون خدمات BHT ضرورية من الناحية الطبية، التي يصفها طبيب معتمد أو طبيب، معتمد من قبل Anthem، وتقدم بطريقة متوافقة مع خطة العلاج المعتمدة.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



إعادة تأهيل القلب

تغطي Anthem خدمات إعادة تأهيل القلب للمرضى الداخليين والخارجيين.

المعدات الطبية المعمرة

تغطي Anthem شراء أو استئجار مستلزمات المعدات الطبية المعمرة (DME) والمعدات والخدمات الأخرى بوصفها طبية من طبيب أو مساعد طبيب أو ممرض ممارس أو اختصاصي تمرير سريري. يتم تغطية عناصر DME الموصوفة باعتبارها ضرورية طبيًا للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لأنشطة الحياة اليومية أو لمنع الإعاقة الجسدية الكبيرة. وبشكل عام، لا تغطي Anthem ما يلي:

- المعدات والميزات والإمدادات المربحة أو الملائمة أو الفاخرة، وذلك باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح مسبقاً في هذا الفصل بعنوان "مضخات الثدي والمستلزمات" والتي تجدها ضمن قسم "رعاية الأمومة وحديثي الولادة"
 - العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة العادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين، بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية
 - معدات النظافة الشخصية، إلا عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عاماً
 - العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
 - التعديلات على منزلك أو سيارتك
 - أجهزة فحص الدم أو المواد أخرى بالجسم (يتم تغطية أجهزة مراقبة نسبة السكر في الدم وأجهزة مراقبة نسبة الجلوكوز باستمرار في الدم وشرائط الاختبار والمشارط بواسطة برنامج Medi-Cal Rx)
 - أجهزة مراقبة إلكترونية للقلب أو الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة توقف التنفس عند الرضع
 - إصلاح أو استبدال المعدات بسبب الفقد أو السرقة أو سوء الاستخدام، إلا عند الضرورة الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عاماً
 - العناصر الأخرى التي لا تستخدم أساساً للرعاية الصحية في العموم
- في بعض الحالات، فقد تتم الموافقة على هذه العناصر عندما يقدم الطبيب طلباً للموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

التغذية المعوية والوريدية

تستخدم هذه الطرق لتوصيل التغذية إلى الجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بشكل طبيعي. قد تُغطي منتجات التغذية المعوية والوريدية خلال Medi-Cal Rx عند الضرورة الطبية. Anthem تغطي المضخات والأنابيب المعوية والوريدية، عند الضرورة الطبية.

المعينات السمعية

تقوم Anthem بتغطية المعينات السمعية إذا تم اختبارك للكشف عن فقدان السمع، وكانت المعينات السمعية ضرورية من الناحية الطبية، ولديك وصفة طبية من طبيبك. تقتصر التغطية على المعينة السمعية الأقل تكلفة التي تلبي احتياجاتك الطبية. ستغطي Anthem معيّنًا سمعيًا واحدًا ما لم تكن هناك حاجة إلى معين سمعي لكل أذن للحصول على نتائج أفضل مما يمكنك الحصول عليه باستخدام معينة سمعية واحدة.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



المعينات السمعية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً:

في المقاطعات Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare، وTuolumne، يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً والذين يحتاجون إلى أجهزة سمعية إلى برنامج خدمات الأطفال في California (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فستغطي Anthem المعينات السمعية الضرورية طبياً كجزء من تغطية Medi-Cal.

المعينات السمعية للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر.

بموجب برنامج Medi-Cal، ستغطي Anthem ما يلي لكل معينة سمعية مغطاة:

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- زيارات للتأكد من أن المعينة السمعية تعمل بشكل صحيح
- زيارات لتنظيف وتركيب معيّناتك السمعية
- إصلاح معيّناتك السمعية
- ملحقات المعينات السمعية وتأجيرها

بموجب برنامج Medi-Cal، ستغطي Anthem معينة سمعية بديلة إذا:

- فقدان السمع لديك لدرجة أن معيّناتك السمعية الحالية غير قادرة على تصحيحه
- فقدت معيّناتك السمعية أو سرت أو كسرت ولا يمكن إصلاحها ولم يكن ذلك خطأك. يجب أن تعطينا ملاحظة تخبرنا كيف حدث هذا

بالنسبة للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر، برنامج Medi-Cal لا يغطي ما يلي:

- استبدال بطاريات المعينات السمعية

خدمات الرعاية الصحية المنزلية

تغطي Anthem الخدمات الصحية المقدمة في منزلك عندما يتبين أنها ضرورية طبياً ويصفها طبيبك أو مساعد طبيب أو ممرض ممارس أو اختصاصي تمرير سريري.

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal، بما في ذلك:

- رعاية تمريرية ماهرة متخصصة بدوام جزئي
- مساعد صحي منزلي بدوام جزئي
- العلاج البدني والمهني وعلاج التخاطب
- الخدمات الاجتماعية والطبية
- المستلزمات الطبية

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



المستلزمات والمعدات والاجهزة الطبية

تغطي Anthem المستلزمات الطبية التي يصفها الأطباء ومساعدو الأطباء والمرضات الممارسون واختصاصيو التمريض السريري. تتم تغطية بعض المستلزمات الطبية من خلال برنامج Medi-Cal Rx، وهو جزء من برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS)، وليس من خلال Anthem. عندما يغطي برنامج Medi-Cal Rx المستلزمات، سيقوم مقدم الخدمة بإصدار فاتورة لبرنامج Medi-Cal.

لا يغطي برنامج Medi-Cal:

- الأدوات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - شريط لاصق (جميع الأنواع)
 - كحول التطهير
 - مستحضرات التجميل
 - كرات القطن والمسحات
 - مساحيق الترطيب
 - مناديل ورقية مبللة
 - نبات بندق الساحرة
- العلاجات المنزلية الشائعة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
 - الفازلين الأبيض
 - زيوت ومستحضرات البشرة الجافة
 - منتجات التلك والتلك المركبة
 - العوامل المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
 - بيروكسيد الكارباميد وبيروبرات الصوديوم
- الشامبو بدون وصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم حمض البنزويك والساليسيليك، كريم حمض الساليسيليك، مرهم أو سائل، ومعجون أكسيد الزنك
- العناصر الأخرى التي لا تستخدم بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية، والتي يتم استخدامها بشكل منتظم وأساسي من قبل الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية محددة لهم

العلاج المهني

تغطي Anthem خدمات العلاج الوظيفي بما في ذلك تقييم العلاج المهني وتخطيط العلاج والتعليم والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج الوظيفي على 2 من الخدمات شهرياً مع خدمات الوخز بالإبر والسمع وتقويم العمود الفقري وعلاج التخاطب (لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21). قد توافق Anthem مسبقاً (بتصريح مسبق) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

تقويم العظام/الأطراف الاصطناعية

تغطي Anthem أجهزة وخدمات تقويم العظام والأطراف الاصطناعية الضرورية طبياً والتي يصفها طبيب أو طبيب الأقدام أو طبيب الأسنان أو مقدم الخدمة الطبية غير الأطباء. وهي تشمل أجهزة السمع المزروعة، وحملات الصدر الاصطناعية للثدي / استئصال الثدي، والملابس الضاغطة للحروق، والأطراف الصناعية لاستعادة الوظيفة أو استبدال جزء من الجسم، أو لدعم جزء ضعيف أو مشوه من الجسم.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



لوازم الفغر والمسالك البولية

تغطي Anthem أكياس الفغر والقسطرة البولية وأكياس التصريف ومستلزمات الري والمواد اللاصقة. لا يشمل ذلك المستلزمات المخصصة للراحة أو الراحة أو المعدات أو الميزات الفاخرة.

العلاج الطبيعي

تغطي Anthem خدمات العلاج الطبيعي الضرورية طبيًا، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي، وتخطيط العلاج، والعلاج، والتعليم، والخدمات الاستشارية، وتطبيق الأدوية الموضعية.

إعادة التأهيل الرئوي

يغطي Anthem إعادة التأهيل الرئوي الضروري طبيًا والذي يصفه الطبيب.

خدمات مرفق الرعاية التمريضية الماهرة المتخصصة

تغطي Anthem خدمات مرافق التمريض الماهر المتخصص حسب الضرورة الطبية إذا كنت معاقًا وتحتاج إلى مستوى عالٍ من الرعاية. تشمل هذه الخدمات الغرفة والمأكل في منشأة مرخصة مع رعاية تمريضية ماهرة متخصصة على مدار 24 ساعة في اليوم.

علاج التخاطب

يغطي Anthem علاج التخاطب الضروري طبيًا. تقتصر خدمات علاج التخاطب على 2 من الخدمات في الشهر، جنبًا إلى جنب مع خدمات الوخز بالإبر والسمع وتقويم العمود الفقري والعلاج المهني. لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21 عامًا. قد توافق Anthem مسبقًا (بتصريح مسبق) على المزيد من الخدمات حسب الضرورة الطبية.

خدمات المتحولين جنسيًا

تغطي Anthem خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد الجنس) عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية أو عندما تستوفي الخدمات قواعد الجراحة الترميمية.

التجارب السريرية

تغطي Anthem تكاليف رعاية المرضى الروتينية للمرضى المقبولين في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المدرجة للولايات المتحدة في <https://clinicaltrials.gov>. يغطي برنامج Medi-Cal Rx، وهو جزء من برنامج FFS Medi-Cal، معظم الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين. لمعرفة المزيد، اقرأ "الأدوية الموصوفة للمرضى الخارجيين" لاحقًا في هذا الفصل.

خدمات المختبرات والأشعة

تغطي Anthem خدمات العيادات الخارجية والمرضى الداخليين والمختبرية وخدمات الأشعة السينية عند الضرورة الطبية. يتم تغطية إجراءات التصوير الإشعاعي المتقدم، مثل التصوير المقطعي المحوسب (CT)، والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI)، والتصوير المقطعي بالإصدار البوزيتروني (PET)، حسب الضرورة الطبية.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الخدمات الوقائية وخدمات السلامة وإدارة الأمراض المزمنة

Anthem تغطي ما يلي:

- اللقاحات الموصى بها من اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين (ACIP)
- خدمات تنظيم الأسرة
- توصيات Bright Futures للأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- الخدمات الوقائية من مرض الربو
- الخدمات الوقائية للمرأة التي توصي بها الكلية الأمريكية لأطباء النساء والتوليد
- المساعدة على الإقلاع عن التدخين، وتسمى أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- فرقة العمل المعنية بالخدمات الوقائية في الولايات المتحدة من الدرجة ألف وباء الخدمات الوقائية الموصى بها

خدمات تنظيم الأسرة

وتقدم خدمات تنظيم الأسرة للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من اختيار عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات. تشمل هذه الخدمات جميع طرق تحديد النسل المعتمدة من قبل إدارة الغذاء والدواء (FDA). يتوفر PCP واختصاصيو OB/GYN في Anthem لخدمات تنظيم الأسرة.

بالنسبة لخدمات تنظيم الأسرة، يمكنك اختيار أي طبيب أو عيادة Medi-Cal غير موجودة في شبكة Anthem دون الحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. إذا حصلت على خدمات غير متعلقة بتنظيم الأسرة من مقدم خدمات خارج الشبكة، فقد لا تتم تغطية هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

إدارة الأمراض المزمنة

تغطي Anthem أيضًا برامج إدارة الأمراض المزمنة التي تركز على الحالات التالية:

- مرض السكري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو

للحصول على معلومات الرعاية الوقائية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، اقرأ الفصل 5، "الرعاية الجيدة للأطفال والشباب" في هذا الدليل.

برنامج الوقاية من مرض السكري

برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP) هو برنامج لتغيير نمط الحياة قائم على الأدلة. يركز هذا البرنامج لمدة 12 شهرًا على تغيير نمط الحياة. وهو مصمم لمنع أو تأخير ظهور مرض السكري من النوع 2 في الأشخاص الذين تم تشخيص إصابتهم بمرض السكري. قد يكون الأعضاء الذين يستوفون المعايير مؤهلين للسنة الثانية. يوفر البرنامج التعليم والدعم الجماعي. أساليب الخدمات المغطاة تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم مدرب للأقران

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- تعليم المراقبة الذاتية وحل المشكلات
- تقديم التشجيعات والتعليقات
- تقديم مواد معلوماتية لدعم تحقيق الأهداف
- تتبع قياسات الوزن الاعتيادية للمساعدة في تحقيق الأهداف

يجب أن يستوفي الأفراد شروطًا معينة للانضمام إلى برنامج DPP. اتصل بـ Anthem لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للبرنامج.

الخدمات الترميمية

تغطي Anthem الجراحات لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إعطاء مظهر طبيعي على قدر الإمكان. الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك التي تسببها العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الصدمات أو العدوى أو الأورام أو الأمراض أو علاج الأمراض التي أدت إلى فقدان بنية الجسم، مثل استئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.

خدمات فحص اضطراب تعاطي المخدرات

Anthem تغطي ما يلي:

- فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (SABIRT)
- لتغطية العلاج من خلال المقاطعة، اقرأ "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" لاحقًا في هذا الفصل.

مزايا الإبصار

Anthem تغطي ما يلي:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهرًا، يتم تغطية فحوصات العين الأكثر تكرارًا إذا لزم الأمر طبيًا للأعضاء، مثل المصابين بمرض السكري
- النظارات الطبية (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا بوصفة طبية صالحة
- استبدال النظارات الطبية في غضون 24 شهرًا إذا تغيرت الوصفة الطبية الخاصة بك أو فقدت نظارتك أو سُرقت أو كسرت ولا يمكن إصلاحها، ولم يكن ذلك خطأك. يجب أن تعطينا ملاحظة تخبرنا كيف فقدت نظارتك أو سُرقت أو كسرت.
- أجهزة علاج ضعف البصر إذا كنت تعاني من ضعف البصر الذي يؤثر على قدرتك على أداء الأنشطة اليومية (مثل التنكس البقعي المرتبط بالعمر) والنظارات القياسية أو العدسات اللاصقة أو الأدوية أو الجراحة لا يمكنها تصحيح ضعف البصر.
- العدسات اللاصقة الضرورية طبيًا. يمكن تغطية اختبار العدسات اللاصقة والعدسات اللاصقة إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض أو حالة العين (مثل فقدان الأذن). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للعدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، الأنيريديا وفقدان القدرة على الكلام والقرنية المخروطية.

مزايا النقل للحالات التي ليست حالات طوارئ

يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كانت لديك احتياجات طبية لا تسمح لك باستخدام سيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة للوصول إلى مواعيدك للحصول على الرعاية الطبية. يمكنك الحصول على النقل الطبي للخدمات المغطاة ومواعيد الصيدلانية المغطاة من Medi-Cal. يمكنك طلب النقل الطبي عن طريق سؤال طبيبك أو طبيب الأسنان أو طبيب الأقدام أو مقدم خدمة الصحة العقلية أو اضطراب تعاطي المخدرات عن ذلك. سيقدر مقدم الخدمة نوع النقل الصحيح لتلبية احتياجاتك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



إذا وجدوا أنك بحاجة إلى نقل طبي، فسوف يصفونه عن طريق ملء نموذج وإرساله إلى Anthem. بمجرد الموافقة، تكون الموافقة جيدة لمدة تصل إلى 12 شهرًا، حسب الحاجة الطبية. بمجرد الموافقة، يمكنك الحصول على أي عدد تريده من رحلات التنقلات. سيحتاج طبيبك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية للنقل الطبي، وإذا كان ذلك مناسباً، إعادة الموافقة على وصفتك الطبية للنقل الطبي عند انتهاء صلاحيتها، إذا كنت لا تزال مؤهلاً. قد يعيد طبيبك الموافقة على النقل الطبي لمدة تصل إلى 12 شهرًا أو أقل.

الانتقال في الحالات الطبية غير الطارئة عبارة عن سيارة إسعاف أو عربة مجهزة بنقالة أو عربة مقدم خدمة بكرسي متحرك أو النقل الجوي. توفر Anthem وسيلة نقل طبية بأقل تكلفة لاحتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى مشوار إلى موعدك. هذا يعني، على سبيل المثال، أنه إذا كان من الممكن بدنيًا وطبيًا نقلك بشاحنة مجهزة لدخول الكراسي المتحركة، فلن تدفع Anthem مقابل سيارة الإسعاف. ولا تكون مؤهلاً للنقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري مستحيلًا.

ستحصل على وسيلة تنقل طبية في الحالات التالية:

- كانت هناك حاجة جسدية أو طبية، بإذن كتابي من طبيب أو مقدم خدمة آخر لأنك غير قادر جسدياً أو طبيًا على استخدام سيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة للوصول إلى موعدك
- كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق إلى ومن محل إقامتك أو المركبة أو مكان العلاج بسبب إعاقة بدنية أو عقلية.

لطلب النقل الطبي الذي وصفه طبيبك للمواعيد غير العاجلة (الروتينية)، اتصل على Anthem على رقم (TTY 711) 1-800-224-0336 أو (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 قبل خمسة أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك. بالنسبة للمواعيد العاجلة، يُرجى الاتصال في أسرع وقت ممكن. قم بتجهيز بطاقة ID هوية عضويتك في Anthem معك عند الاتصال.

حدود النقل الطبي

Anthem تغطي النقل الطبي الأقل تكلفة الذي يلبي احتياجاتك الطبية من منزلك إلى أقرب مقدم خدمات يتوفر فيه موعد. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كان برنامج Medi-Cal لا يغطي الخدمة التي تحصل عليها، أو إذا لم يكن موعداً في الصيدلية المغطاة من قبل Medi-Cal. توجد قائمة الخدمات المغطاة في قسم "المزايا والخدمات" في الفصل 4 من هذا الدليل.

إذا كان برنامج Medi-Cal يغطي نوع الموعد ولكن ليس من خلال الخطة الصحية، فلن تغطي Anthem النقل الطبي ولكن يمكنها مساعدتك في جدولة عملية النقل الخاصة بك مع برنامج Medi-Cal. لا تتم تغطية النقل خارج شبكة أو منطقة خدمات Anthem ما لم تحصل على تصريح مسبق من Anthem. لمعرفة المزيد أو لطلب النقل الطبي، اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336 أو (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755.

التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة عندما تقوم Anthem بترتيب النقل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



كيفية الحصول على وسائل النقل غير الطبية

تشمل المزايا التي تتمتع بها الحصول على وسيلة للانتقال إلى مواعيدك عندما يكون الموعد لخدمة Medi-Cal المغطاة ولا يمكنك الوصول إلى وسائل النقل. يمكنك الحصول على رحلة مجانية عندما تكون قد جربت جميع الطرق الأخرى للحصول على وسائل النقل وهي:

- تنتقل من وإلى الموعد لتلقي خدمات Medi-Cal الموافق عليها من مقدم الخدمة الخاص بك، أو
- الحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية

تسمح لك Anthem باستخدام سيارة أو تاكسي أو حافلة أو غيرها من الوسائل العامة أو الخاصة لحضور موعدك الطبي للحصول على الخدمات المشمولة في برنامج Medi-Cal. Anthem تغطي نوع النقل غير الطبي الأقل تكلفة والذي يلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن أن تقدم Anthem تعويضًا (مقابلًا ماديًا) عن الرحلات في سيارة خاصة استدعتها أنت. يجب أن توافق Anthem على ذلك قبل أن تحصل على رحلة التوصيل.

يجب أن نخبرنا لماذا لا يمكنك الحصول على رحلة بأي طريقة أخرى، مثل الحافلة. يمكنك الاتصال أو إرسال بريد إلكتروني أو إخبارنا شخصيًا. إذا كان لديك إمكانية الوصول إلى وسائل النقل أو يمكنك القيادة بنفسك إلى الموعد، فلن تقوم Anthem بتعويضك. هذه الميزة مخصصة فقط للأعضاء الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى وسائل النقل.

بالنسبة للتعويض مقابل الأميال المقطوعة، يجب عليك تقديم نسخ من أوراق السائق التالية:

- رخصة قيادة،
- تسجيل المركبات، و
- إثبات تأمين السيارة

لطلب رحلة توصيل للخدمات المصرح بها، اتصل على Anthem أو (TTY 866-288-3133) أو (1-877-931-4755) قبل موعدك بخمسة أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) أو في أقرب وقت ممكن عندما يكون موعدك عاجلاً. قم بتجهيز بطاقة ID هوية عضويتك في Anthem معك عند الاتصال.

ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين أيضاً الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الهندي لطلب النقل غير الطبي.

حدود النقل غير الطبي

Anthem تقدم أقل تكلفة للنقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك من منزلك إلى أقرب مقدم خدمات حيث يتوفر موعد. لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو الحصول على تعويض مباشر عن النقل غير الطبي. لمعرفة المزيد، اتصل على Anthem at (TTY 711) 1-800-224-0336 أو (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 قبل خمسة أيام عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) من موعدك.

لا يتم تطبيق النقل غير الطبي في الحالات التالية:

- كان هناك حاجة طبية لسيارة إسعاف أو عربة بنقالة أو عربة نقل ذات كرسي متحرك أو أي شكل آخر من أشكال التنقل الطبي للوصول إلى خدمة Medi-Cal المغطاة
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق عند الانتقال من وإلى مكان الإقامة أو السيارة أو مكان العلاج بسبب الحالة البدنية أو الطبية
- كنت جالساً على كرسي متحرك ولا يمكنك التحرك لدخول السيارة أو الخروج منها دون مساعدة من السائق

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



■ لا يغطي برنامج Medi-Cal الخدمة التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة تنقل عندما يتم ترتيب عملية التنقل غير الطبية بواسطة Anthem.

مصاريف السفر

في بعض الحالات، إذا كان عليك السفر لمواعيد الطبيب غير المتوفرة بالقرب من منزلك، فيمكن لـ Anthem تغطية نفقات السفر مثل الوجبات والإقامات الفندقية والنفقات الأخرى ذات الصلة مثل وقوف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك. قد يتم أيضاً تغطية نفقات السفر هذه لشخص يسافر معك لمساعدتك في موعدك أو لشخص يتبرع لك بعضو لزراعة عضو. تحتاج إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال بـ Anthem على الرقم 1-800-224-0336 (TTY 711) أو (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755.

خدمات الأسنان

بالنسبة للأعضاء في مقاطعة Sacramento، يستخدم برنامج Medi-Cal خطط الرعاية المُدارة لتقديم خدمات طب الأسنان الخاصة بك. يجب عليك التسجيل في الرعاية المُدارة للأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. لاختيار خطة الأسنان الخاصة بك أو تغييرها، اتصل على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية على الرقم 1-800-430-4263. قد لا تكون مسجلاً في خطة PACE أو SCAN وخطة الرعاية المُدارة للأسنان في نفس الوقت. يغطي برنامج Medi-Cal خدمات طب الأسنان، بما في ذلك:

- خدمات طب الأسنان التشخيصية والوقائية مثل
- الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشو الأسنان
- علاجات قناة جذر السن (الأمامي/ الخلفي)
- التيجان (جهاز الصنع/ المُعدة في المعمل)
- تقشير الأسنان وتخطيط الجذور
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- العلاج الموضعي بالفلورايد

بالنسبة للأعضاء في مقاطعتي LA و Sacramento، إذا كانت لديك أسئلة أو كنت ترغب في معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان وكنت مسجلاً في خطة الرعاية المُدارة للأسنان Dental Managed Care، فاتصل بخطة الرعاية المُدارة للأسنان Dental Managed Care المخصصة لك.

المزايا والبرامج الأخرى التي تغطيها Anthem

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل

تغطي Anthem ، للأعضاء المؤهلين، خدمات الرعاية طويلة الأجل والدعم في الأنواع التالية من مرافق الرعاية طويلة الأجل أو المنازل:

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- خدمات مرافق التمريض الماهر المتخصص المعتمدة من Anthem
 - خدمات مرافق الرعاية تحت الحادة (بما في ذلك البالغين والأطفال) على النحو المعتمد من قبل Anthem
 - خدمات مرافق الرعاية المتوسطة التي توافق عليها Anthem ، بما في ذلك:
 - مرافق الرعاية المتوسطة/لذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)،
 - مرافق الرعاية المتوسطة/ لتأهيل ذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-H)
 - مرافق الرعاية المتوسطة / التمريض لذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-N)
- إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، فسوف تتأكد Anthem من وضعك في مرفق رعاية صحية أو منزل يوفر مستوى الرعاية الأنسب لاحتياجاتك الطبية.
- إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الرعاية طويلة الأجل، فاتصل بالرقم **1-800-407-4627** أو **الخط المباشر لإدارة الحالة (TTY 711)**.

إدارة الرعاية الأساسية

- يعد الحصول على الرعاية من العديد من مقدمي الخدمات المختلفين أو في أنظمة صحية مختلفة أمرًا صعبًا. تريد Anthem التأكد من حصول الأعضاء على جميع الخدمات الضرورية طبياً والأدوية الموصوفة وخدمات الصحة السلوكية. يمكن أن تساعد Anthem في تنسيق وإدارة احتياجاتك الصحية مجاناً. تكون هذه المساعدة متاحة ولو كان برنامج آخر يغطي تلك الخدمات.
- قد يكون من الصعب معرفة كيفية تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك بعد مغادرة المستشفى أو إذا كنت تحصل على الرعاية في أنظمة مختلفة. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن لـ Anthem مساعدتك بها:
- إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على موعد للمتابعة أو تناول الأدوية بعد خروجك من المستشفى، يمكن لـ Anthem أن تساعدك.
 - إن كنت بحاجة للحصول على موعد شخصي، يمكن لـ Anthem أن توفر لك وسيلة تنقل مجانية.
- إذا كان لديك أية أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك أو صحة طفلك، فاتصل بالرقم **1-800-407-4627** أو **الخط المباشر لإدارة الحالات (TTY 711)**.

إدارة الرعاية المعقدة

- قد يكون الأعضاء ذوو الاحتياجات الصحية الأكثر تعقيداً مؤهلين للحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. تقدم Anthem خدمات إدارة الرعاية المعقدة (CCM) للسكان، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الأطفال الذين لديهم احتياجات رعاية صحية خاصة، والأفراد الحوامل وما بعد الولادة، والأعضاء الذين يتلقون LTSS، والأعضاء الذين يعانون من مرض الكلى في المرحلة النهائية (ESRD)، والأعضاء الذين يحصلون على ميزة الزرع، والأعضاء الذين يعانون من حالات صحية سلوكية أو اضطرابات تعاطي المخدرات، والأعضاء الذين يعانون من حالات مزمنة متعددة
- إذا كنت مسجلاً في CCM أو إدارة الرعاية المحسنة (اقرأ أدناه)، فسوف تتأكد Anthem من أن لديك مدير رعاية معين يمكنه المساعدة في إدارة الرعاية الأساسية الموضحة أعلاه ومع دعم الرعاية الانتقالية الأخرى المتاحة إذا خرجت من مستشفى أو منشأة تمريض ماهرة أو مستشفى للأمراض النفسية أو علاج سكني.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) **1-800-407-4627**.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إدارة الرعاية المحسنة

تغطي Anthem خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأعضاء ذوي الاحتياجات المعقدة للغاية. لدى ECM خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها للبقاء بصحة جيدة. وهي تنسق رعايتك من الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين. تساعد ECM في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية، والرعاية الحادة، والصحة السلوكية، والتنموية، وصحة الفم، والخدمات والدعم المجتمعي طويل الأجل (LTSS)، والإحالات إلى موارد المجتمع.

إذا كنت مؤهلاً؛ فقد يتم الاتصال بك بشأن خدمات ECM. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Anthem لمعرفة ما إذا كان يمكنك تلقي خدمات ECM. أو تحدثي إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. يمكنهم معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على ECM أو إحالتك لخدمات إدارة الرعاية.

خدمات ECM المشمولة بالتغطية

إذا كنت مؤهلاً للحصول على ECM، فسيكون لديك فريق رعاية خاص بك مع مدير رعاية رئيسي. سوف يتحدثون معك ومع أطباءك والمتخصصين والصيادلة ومديري الحالات ومقدمي الخدمات الاجتماعية وغيرهم. يتأكدون من أن الجميع يعملون معًا لتزويدك بالرعاية التي تحتاجها. يمكن لمدير الرعاية الرئيسي أيضًا مساعدتك في العثور على خدمات أخرى في مجتمعك والتقدم بطلب للحصول عليها. تتضمن خدمات ECM ذلك:

- التوعية والمشاركة
- التقييم الشامل وإدارة الرعاية
- تعزيز تنسيق الرعاية
- تعزيز الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات دعم الأفراد والأسرة
- التنسيق والإحالة إلى الدعم المجتمعي والاجتماعي

لمعرفة ما إذا كانت ECM مناسبة لك، تحدث إلى ممثل Anthem أو مقدم الرعاية الصحية.

التكلفة على العضو

لا توجد تكلفة على العضو مقابل خدمات ECM.

أوجه الدعم المجتمعية

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات دعم مجتمعي معينة، إن وجدت. أوجه الدعم المجتمعي هي خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة طبيًا وميسورة التكلفة. هذه الخدمات اختيارية للأعضاء. إذا كنت مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات ووافقت على تلقيها، فقد تساعدك على العيش بشكل أكثر استقلالية. فهي لا تحل محل المزايا التي حصلت عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في معرفة دعم المجتمع الذي قد يكون متاحًا لك، فاتصل على الرقم 1-800-407-4627 أو الخط المباشر لإدارة الحالة (TTY 711). أو اتصل بمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



زراعة الأعضاء الرئيسية

المزايا للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

في المقاطعات Madera، Kings، Kern، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare و Tuolumne، يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى عمليات زرع إلى برنامج خدمات الأطفال في California (CCS) لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS. إذا كان الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فسيغطي البرنامج تكاليف عملية الزرع والخدمات ذات الصلة.

إذا لم يكن الطفل مؤهلاً للحصول على CCS، فستقوم Anthem بإحالة الطفل إلى مركز زراعة مؤهل لإجراء تقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزرع آمنة وضرورية لحالة الطفل الطبية، فستغطي Anthem عملية الزرع والخدمات الأخرى ذات الصلة.

عمليات الزرع للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى عملية زرع عضو كبير، فستحيلك Anthem إلى مركز زراعة مؤهل لإجراء تقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزرع ضرورية وأمنة لحالتك الطبية، فستغطي Anthem عملية الزرع والخدمات الأخرى ذات الصلة.

تشمل عمليات زرع الأعضاء الرئيسية التي تغطيها Anthem ، على سبيل المثال لا الحصر:

- نخاع العظم
- القلب
- القلب/الرئة
- الكلى
- الكلى / البنكرياس
- الكبد
- الكبد / الأمعاء الدقيقة
- الرئة
- الأمعاء الدقيقة

برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى

خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمة أو برنامج Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى

لا تغطي Anthem بعض الخدمات، ولكن لا يزال بإمكانك الحصول عليها من خلال برنامج الرسوم مقابل الخدمة (FFS) Medi-Cal أو برامج Medi-Cal الأخرى. Anthem ستقوم بالتنسيق مع البرامج الأخرى للتأكد من حصولك على جميع الخدمات الطبية اللازمة، بما في ذلك تلك التي يغطيها برنامج آخر وليس Anthem. يسرد هذا القسم بعض هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الأدوية الموصوفة طبيًا للعيادات الخارجية

الأدوية الموصوفة طبيًا التي يغطيها برنامج Medi-Cal Rx

يتم تغطية الأدوية الموصوفة التي تقدمها الصيدلية بواسطة Medi-Cal Rx، وهو جزء من Anthem .FFS Medi-Cal. قد تغطي بعض الأدوية التي يقدمها مقدم الخدمة في العيادة أو العيادة. إذا وصف مقدم الخدمة أدوية تغطي في عيادة الطبيب أو مركز التسريب، فقد تعتبر أدوية يديرها الطبيب.

إذا قام اختصاصي رعاية صحية طبية غير صيدلي بإدارة دواء، تغطيته بموجب المنفعة الطبية. يمكن لمقدم الخدمة أن يصف لك أدوية مدرجة في قائمة الأدوية التعاقدية لبرنامج Medi-Cal Rx.

في بعض الأحيان، تحتاج إلى دواء غير مدرج في قائمة الأدوية المتعاقد عليها. تحتاج هذه الأدوية إلى الموافقة قبل أن تتمكن من صرف الوصفة الطبية في الصيدلية. سيقوم Medi-Cal Rx بمراجعة هذه الطلبات واتخاذ قرار بشأنها في غضون 24 ساعة.

- قد يعطيك الصيدلي في صيدلية العيادات الخارجية إمدادًا طارئًا لمدة 14 يومًا إذا اعتقد أنك بحاجة إليه. سيدفع برنامج Medi-Cal Rx مقابل دواء الطوارئ الذي تقدمه صيدلية العيادات الخارجية.
- قد يقول Medi-Cal Rx لا لطلب غير طارئ. إذا فعلوا ذلك، فسوف يرسلون لك خطابًا لإخبارك بالسبب. سيخبرونك ما هي اختياراتك. لمعرفة المزيد، اقرأ "الشكاوى" في الفصل 6 من هذا الدليل.

لمعرفة ما إذا كان الدواء مدرجًا في قائمة الأدوية المتعاقد عليها أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المتعاقد عليها، اتصل ببرنامج Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) (1-800-977-2273) واضغط على 7 أو 711. أو انتقل إلى موقع Medi-Cal Rx على الويب على <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

الصيدليات

إذا كنت تقوم بملء وصفة طبية أو إعادة تعبئتها، فيجب أن تحصل على الأدوية الموصوفة لك من صيدلية تعمل مع Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع Medi-Cal Rx في دليل صيدليات Medi-Cal Rx على:

<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>

يمكنك أيضًا العثور على صيدلية بالقرب منك أو صيدلية يمكنها إرسال وصفتك الطبية إليك بالبريد عن طريق الاتصال بـ Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) (1-800-977-2273) والضغط على 7 أو 711.

بمجرد اختيار الصيدلية، يمكن لمقدم الخدمة إرسال وصفة طبية إلى صيدليتك إلكترونياً. قد يعطيك مقدم الخدمة أيضًا وصفة طبية مكتوبة لأخذها إلى صيدليتك. امنح الصيدلية وصفتك الطبية باستخدام بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC). تأكد من أن الصيدلية تعرف جميع الأدوية التي تتناولها وأي حساسية لديك. إذا كان لديك أي أسئلة حول وصفتك الطبية، فاسأل الصيدلي.

يمكن للأعضاء أيضًا الحصول على خدمات النقل من Anthem للوصول إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات النقل، اقرأ "مزايا النقل للحالات التي ليست حالات طوارئ" في الفصل 4 من هذا الدليل.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يتم توفير بعض خدمات الصحة العقلية من خلال خطط الصحة العقلية في المقاطعة بدلاً من Anthem. وتشمل هذه خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء Medi-Cal الذين يستوفون قواعد الخدمات الخاصة بـ SMHS. قد تشمل SMHS خدمات العيادات الخارجية والسكنية والمرضى الداخليين:

خدمات مرضى العيادة الخارجية:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات العلاج النهاري المكثف
- خدمات إعادة التأهيل النهارية
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات
- إدارة الحالة المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية المغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- تغطية تنسيق الرعاية المركزة (ICC) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- الخدمات المنزلية المكثفة (IHBS) مغطاة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- تغطية الرعاية البديلة العلاجية (TFC) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا
- خدمات الأزمات المتنقلة
- خدمات دعم الأقران (PSS) (اختياري)

الخدمات السكنية:

- خدمات مرافق العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات مرافق العلاج الداخلي عند الأزمات

خدمات المرضى الداخليين:

- خدمات مستشفى مرضى العيادات الداخلية المتعلقة بالحالات النفسية
 - خدمات مرفق الصحة النفسية
- لمعرفة المزيد حول SMHS التي توفرها خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية في المقاطعة. للعثور على أرقام الهواتف المجانية لجميع المقاطعات عبر الإنترنت، انتقل إلى dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. إذا وجدت Anthem أنك ستحتاج إلى خدمات من خطة الصحة العقلية بالمقاطعة، فستساعدك Anthem على الاتصال بخدمات خطة الصحة العقلية بالمقاطعة.

خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات

Anthem تشجع الأعضاء الذين يرغبون في الحصول على مساعدة للتعافي من تعاطي الكحوليات أو غيرها من المواد المخدرة والحصول على الرعاية. تتوفر خدمات التعافي من تعاطي المخدرات من مقدمي الرعاية العامة، حيث تتضمن خدمات مثل الرعاية الأولية، وخدمات المرضى المقيمين بالمستشفى، وخدمات أقسام الطوارئ، وخدمات متخصصة من مقدمي الرعاية للمساعدة في التعافي من المواد المخدرة. توفر خطط الصحة السلوكية بالمقاطعة خدمات متخصصة في الأغلب.

لمعرفة المزيد حول خيارات العلاج لاضطرابات تعاطي المخدرات، اتصل بخدمات الصحة السلوكية على الرقم 1-888-831-2246 (TTY 711).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



يمكن لأعضاء Anthem الحصول على تقييم لمطابقتهم مع الخدمات التي تناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. عند الضرورة الطبية، تشمل الخدمات المتاحة علاج المرضى الخارجيين، والعلاج السكني، وأدوية اضطرابات تعاطي المخدرات (وتسمى أيضاً أدوية علاج الإدمان أو MAT) مثل البوبرينورفين والميثادون والنالتريكسون.

توفر المقاطعة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات لأعضاء Medi-Cal المؤهلين للحصول على هذه الخدمات. تتم إحالة الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات إلى قسم المقاطعة لتلقي العلاج. للحصول على قائمة بجميع أرقام هواتف المقاطعات، انتقل إلى

https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx

ستوفر Anthem أو ترتب إجراءات تقديم MAT في الرعاية الأولية ومستشفى المرضى الداخليين وقسم الطوارئ والإعدادات الطبية الأخرى.

خدمات الأسنان

FFS Medi-Cal Dental هو نفسه FFS Medi-Cal لخدمات طب الأسنان الخاصة بك. قبل أن تحصل على خدمات طب الأسنان، يجب عليك إظهار بطاقة Medi-Cal BIC الخاصة بك لمقدم خدمات طب الأسنان. تأكد من أن مقدم الخدمة يأخذ FFS Dental وأنت لست جزءاً من خطة الرعاية المُدارة التي تغطي خدمات طب الأسنان.

يغطي برنامج Medi-Cal مجموعة واسعة من خدمات طب الأسنان من خلال برنامج Medi-Cal Dental، بما في ذلك:

- خدمات طب الأسنان التشخيصية والوقائية مثل
- الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشو الأسنان
- علاجات قناة جذر السن (الأمامي/ الخلفي)
- التيجان (جهازة الصنع/ المُعدة في المعمل)
- تقشير الأسنان وتخطيط الجذور
- أطقم الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- العلاج الموضعي بالفلورايد

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal Dental على الرقم (TTY 711) 1-800-322-6384. يمكنك أيضاً زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج Medi-Cal Dental على:

<https://www.dental.dhcs.ca.gov>

خدمات الأطفال في California

خدمات الأطفال في California (CCS) هو برنامج Medi-Cal لعالم الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة والذين يستوفون قواعد برنامج CCS. إذا اعتقدت Anthem أو PCP الخاص بك أن طفلك يعاني من حالة مؤهلة لخدمات CCS، إحالته إلى برنامج CCS في المقاطعة للتحقق مما إذا كان مؤهلاً.

سيقرر موظفو CCS في المقاطعة ما إذا كنت أنت أو طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات CCS. لا تقرر Anthem الأهلية لخدمات CCS. إذا كان طفلك مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فسيقوم مقدمو خدمات CCS بمعالجته من الحالة المؤهلة لـ CCS. ستستمر Anthem في تغطية أنواع الخدمة التي لا علاقة لها بحالة CCS مثل الفحوصات البدنية واللقاحات والفحوصات الصحية للأطفال.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal



لا تغطي Anthem الخدمات التي يغطيها برنامج CCS. لكي تغطي CCS هذه الخدمات، يجب أن توافق CCS على مقدم خدمة والخدمات والمعدات.

يغطي CCS معظم الحالات الصحية. تشمل الأمثلة على الشروط المؤهلة لخدمات CCS، على سبيل المثال لا الحصر:

- أمراض القلب الخلقية
- السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- فقر الدم المنجلي
- مشكلات الغدة الدرقية
- مرض السكري
- مشكلات الكلى المزمنة الخطيرة
- أمراض الكبد
- مرض معوي
- الشفة المشقوقة/الحنك المشقوق
- السنسنة المشقوقة
- المعينات السمعية
- اعتام عدسة العين
- الشلل الدماغي
- النوبات في ظل ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي، و
- ضمور العضلات
- فيروس HIV/AIDS
- إصابات شديدة في الرأس أو الدماغ أو الحبل الشوكي
- الحروق الشديدة
- الأسنان شديدة الالتواء

يدفع Medi-Cal مقابل خدمات CCS. إذا لم يكن طفلك مؤهلاً لخدمات برنامج CCS، فسيستمر في الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من Anthem.

لمعرفة المزيد حول CCS، انتقل إلى <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. أو اتصل على 1-800-407-4627 (TTY 711).

مصاريف النقل والسفر لبرنامج CCS

قد تتمكن من الحصول على وسائل النقل والوجبات والسكن والتكاليف الأخرى مثل وقوف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو عائلتك بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد طبي يتعلق بحالة مؤهلة ل CCS ولا يوجد مورد آخر متاح. اتصل بـ Anthem واطلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) قبل أن تدفع من جيبك مقابل النقل والوجبات والسكن. توفر Anthem النقل الطبي غير الطبي وغير الطارئ كما هو مذكور في الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الدليل.

إذا تبين أن نفقات النقل أو السفر التي دفعتها لنفسك ضرورية وتحققت Anthem من أنك حاولت الحصول على وسيلة نقل من خلال Anthem، فسترد لك Anthem ما دفعته. يجب أن نرد لك في غضون 60 يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم الإيصالات المطلوبة وإثبات نفقات النقل.

الخدمات المنزلية والمجتمعية خارج خدمات CCS

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في الإعفاءات الصحية (c)1915، فقد تتمكن من الحصول على خدمات منزلية ومجتمعية لا تتعلق بحالة مؤهلة ل CCS ولكنها ضرورية لك للبقاء في بيئة مجتمعية بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت تحتاج إلى تعديلات منزلية لتلبية احتياجاتك في بيئة مجتمعية، فلن تتمكن Anthem من دفع هذه التكاليف كشرط متعلق بـ CCS. ولكن إذا كنت مسجلاً في الإعفاءات الصحية (c)1915، فقد تتم تغطية التعديلات المنزلية إذا كانت ضرورية طبياً لمنع الإيداع في المؤسسة.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



مصاريف النقل والسفر لبرنامج CCS

قد تتمكن من الحصول على وسائل النقل والوجبات والسكن والتكاليف الأخرى مثل وقوف السيارات ورسوم المرور وما إلى ذلك إذا كنت أنت أو عائلتك بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعد طبي يتعلق بحالة مؤهلة لـ CCS ولا يوجد مورد آخر متاح. يجب عليك الاتصال بـ Anthem وطلب الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) قبل أن تدفع من جيبك مقابل النقل والوجبات والسكن. توفر Anthem النقل الطبي غير الطبي وغير الطارئ، كما هو مذكور في الفصل 4، "المزايا والخدمات" في هذا الدليل. إذا تبين أن نفقات النقل أو السفر التي دفعتها لنفسك ضرورية وتحققت Anthem من أنك حاولت الحصول على وسيلة نقل من خلال Anthem، فيمكنك استرداد أموالك من Anthem. يجب علينا سداد المبلغ المدفوع لك في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم الإيصالات المطلوبة وإثبات نفقات النقل.

الخدمات المنزلية والمجتمعية خارج خدمات WCM

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في الإعفاءات الصحية (c) 1915، فقد تتمكن من الحصول على خدمات منزلية ومجتمعية لا تتعلق بحالة مؤهلة لـ CCS ولكنها ضرورية لك للبقاء في بيئة مجتمعية بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت تحتاج إلى تعديلات منزلية لتلبية احتياجاتك في بيئة مجتمعية، فلن تتمكن Anthem من دفع هذه التكاليف كشرط متعلق بـ CCS. ولكن إذا كنت مسجلاً في الإعفاءات الصحية (c) 1915، فقد تتم تغطية التعديلات المنزلية إذا كانت ضرورية طبيًا لمنع الإيداع في المؤسسة.

الإعفاءات الصحية (c) 1915 الخاصة بالخدمات المنزلية والمجتمعية

تسمح الإعفاءات الصحية (c) 6 Medi-Cal في California للولاية بتقديم الخدمات للأشخاص الذين قد يحتاجون إلى رعاية في منشأة ترميز أو مستشفى في بيئة مجتمعية من اختيارهم. لدى برنامج Medi-Cal اتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات الإعفاء في منزل خاص أو في كيان مجتمعي يشبه المنزل. لا يجوز أن تزيد تكلفة الخدمات المقدمة ضمن هذه الإعفاءات عن المستوى المؤسسي البديل للرعاية. يجب أن يكون المستفيدون من إعفاء برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية مؤهلين للحصول على برنامج Medi-Cal كامل النطاق. بعض الإعفاءات الصحية (c) 1915 لها توافر محدود في جميع أنحاء ولاية California و / أو قد يكون لها قائمة انتظار. الإعفاءات الصحية (c) 6 Medi-Cal هي:

- إعفاء المساعدة على المعيشة بولاية California (ALW)
- إعفاء من برنامج California لتقرير المصير (SDP) للأفراد ذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو
- إعفاء HCBS لسكان California ذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (HCBS-DD)
- الإعفاء المتعلق بالبدائل المنزلية والمجتمعية (HCBA)
- الإعفاء الخاص ببرنامج Medi-Cal (MCWP)، والذي كان يُعرف سابقًا باسم إعفاء فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسب (HIV/AIDS)
- برنامج خدمات كبار السن متعددة الأغراض (MSSP)

لمعرفة المزيد حول إعفاءات Medi-Cal، انتقل إلى

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. أو اتصل على الرقم

1-800-407-4627 (TTY 711).

خدمات الدعم المنزلي

يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلي (IHSS) المساعدة في العناية الشخصية في المنزل كبديل للرعاية خارج المنزل للأشخاص المؤهلين لبرنامج Medi-Cal، بما في ذلك كبار السن و/أو المكفوفين و/أو المعاقين. تسمح خدمات IHSS للمستفيدين بالبقاء بأمان في منازلهم.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



يجب أن يوافق مقدم الرعاية الصحية الخاص بك على أنك بحاجة إلى مساعدة الرعاية الشخصية في المنزل وأنت ستكون عرضة لخطر التنسيب في الرعاية خارج المنزل إذا لم تحصل على خدمات IHSS. سيقوم برنامج IHSS أيضاً بإجراء تقييم للاحتياجات. لمعرفة المزيد حول خدمات IHSS المتوفرة في مقاطعتك، انتقل إلى <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. أو اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية المحلية في المقاطعة.

الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها من خلال Anthem أو Medi-Cal

لن تغطي Anthem وMedi-Cal بعض الخدمات. تشمل الخدمات التي لا تغطيها Anthem أو Medi-Cal، على سبيل المثال لا الحصر:

- الإخصاب في المختبر (IVF) بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، دراسات العقم أو إجراءات تشخيص أو علاج العقم
- الحفاظ على الخصوبة
- الخدمات التجريبية
- تعديلات المركبة
- الجراحة التجميلية

قد تغطي Anthem خدمة غير مغطاة إذا كانت ضرورية طبيًا. يجب على مقدم الخدمة الخاص بك تقديم طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إلى Anthem مع توضيح أسباب الحاجة الطبية للميزة غير المغطاة.

لمعرفة المزيد، اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

تقييم التقنيات الجديدة والحالية

للتأكد من استمرارية استخدامنا لأحدث العلاجات والمعدات الطبية لمساعدتك على الشعور بأفضل حالاتك، ينظر المدير الطبي ومقدمو الرعاية الطبية لدينا إلى أحدث التغييرات الطبية. ينظرون إلى:

- العلاج والخدمات الطبية
 - العلاج والخدمات الصحية السلوكية
 - الأدوية
 - المعدات
- كما ينظرون إلى أحدث الكتابات الطبية والعلمية. ومع كل هذه البيانات، فإنهم يعتبرون ما يلي:
- إذا كانت التغييرات آمنة ومفيدة.
 - إذا كانت هذه التغييرات تقدم نفس النتائج أو أفضل مما هو مستخدم اليوم.
- يتم هذا العمل لمساعدتنا في تحديد ما إذا كان يجب إضافة علاج أو رعاية جديدة إلى مزاياك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

يمكن للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. هذا يضمن حصولهم على الرعاية الوقائية ورعاية الأسنان والصحة العقلية المناسبة، بما في ذلك الخدمات التنموية والمتخصصة. يشرح هذا الفصل هذه الخدمات.

برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين

يتم تغطية الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للحصول على الرعاية اللازمة مجانًا. تتضمن القائمة أدناه الخدمات الطبية اللازمة لعلاج أو رعاية أي عيوب وتشخيصات جسدية أو عقلية. الخدمات المغطاة تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- زيارات رعاية الطفل وفحوصات المراهقين (زيارات مهمة يحتاج إليها الأطفال)
 - التطعيمات (الجرعات)
 - تقييم الصحة السلوكية وعلاجها
 - تقييم الصحة العقلية ومعالجتها، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي والجماعي والأسري (تغطي المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS))
 - فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
 - إدارة الرعاية المحسنة (ECM) للأطفال والشباب محل التركيز (POF) (ميزة خطة الرعاية المُدارة (Anthem) من Medi-Cal)
 - الاختبارات المعملية، بما في ذلك فحص التسمم بالبرصاص في الدم
 - تقييم المخاطر الصحية
 - التثقيف الصحي والوقائي
 - خدمات الإبصار
 - خدمات طب الأسنان (التي يغطيها برنامج Medi-Cal Dental)
 - خدمات السمع (التي تغطيها خدمات California للأطفال (CCS) للأطفال المؤهلين. ستغطي Anthem الخدمات للأطفال غير المؤهلين للحصول على CCS)
 - خدمات الصحة المنزلية، مثل التمريض الخاص (PDN)، والعلاج المهني، والعلاج الطبيعي، والمعدات واللوازم الطبية
- تسمى هذه الخدمات خدمات Medi-Cal للأطفال والمراهقين (المعروفة أيضًا باسم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)). يمكن العثور على معلومات إضافية للأعضاء بخصوص برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين هنا، <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. يتم تغطية خدمات Medi-Cal للأطفال والمراهقين التي توصي بها إرشادات

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



Bright Futures الخاصة بأطباء الأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك على البقاء بصحة جيدة مجانًا. لقراءة إرشادات Bright Futures، انتقل إلى https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

إدارة الرعاية المحسنة (ECM) هي إحدى مزايا خطة الرعاية المُدارة (Anthem) من Medi-Cal المتوفرة في جميع مقاطعات California لدعم إدارة الرعاية الشاملة لأعضاء Anthem ذوي الاحتياجات المعقدة. نظرًا لأن الأطفال والشباب ذوي الاحتياجات المعقدة غالبًا ما يتم خدمتهم بالفعل من قبل واحد أو أكثر من مديري الحالات أو مقدمي الخدمات الآخرين داخل نظام تسليم مجزأ، فإن ECM توفر التنسيق بين الأنظمة. يشمل الأطفال والشباب محل التركيز المؤهلون للحصول على هذه الميزة ما يلي:

- الأطفال والشباب الذين يعانون من التشرد
 - الأطفال والشباب المعرضون لخطر استخدام المستشفى أو قسم الطوارئ (ED) الذي يمكن تجنبه
 - الأطفال والشباب الذين يعانون من احتياجات خطيرة للصحة العقلية و / أو اضطراب تعاطي المخدرات (SUD)
 - الأطفال والشباب المسجلين في خدمات الأطفال في California (CCS) أو نموذج الطفل الكامل (WCM) CCS مع احتياجات إضافية تتجاوز حالة CCS
 - الأطفال والشباب المشتفيون من رعاية الطفولة
- يمكن العثور على معلومات إضافية حول ECM هنا:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

بالإضافة إلى ذلك، يتم تشجيع مديري الرعاية الرئيسية في ECM بشدة على فحص أعضاء ECM لمعرفة احتياجات خدمات دعم المجتمع التي تقدمها Anthem كبداية فعالة من حيث التكلفة للخدمات أو الإعدادات الطبية التقليدية - والرجوع إلى دعم المجتمع عندما يكون مؤهلاً ومتاحًا. قد يستفيد الأطفال والشباب من العديد من خدمات دعم المجتمع، بما في ذلك علاج الربو، والبحث عن السكن، والراحة المؤقتة، ومراكز الإفاقة.

دعم المجتمع هو خدمات تقدمها خطط الرعاية المُدارة من Medi-Cal (Anthem) وهي متاحة لأعضاء Medi-Cal المؤهلين بغض النظر عما إذا كانوا مؤهلين للحصول على خدمات ECM أم لا.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول أوجه الدعم المجتمعية هنا:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

تعتبر بعض الخدمات المتوفرة من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين، مثل PDN، خدمات تكميلية. هذه غير متوفرة لأعضاء Medi-Cal الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر. للاستمرار في الحصول على هذه الخدمات مجانًا، قد تضطر أنت أو طفلك إلى التسجيل في الإعفاءات الصحية (c) 1915 للخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) أو غيرها من الخدمات والدعم طويل الأجل (LTSS) في أو قبل بلوغ سن 21. إذا كنت تحصل أنت أو طفلك على خدمات تكميلية من خلال برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين وستبلغ من العمر 21 عامًا قريبًا، فاتصل بـ Anthem للتحدث عن خيارات الرعاية المستمرة.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الطبية المنتظمة والفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشكلات مبكرًا، وخدمات الاستشارة للكشف عن الأمراض أو التعب أو الحالات الطبية قبل أن تسبب مشكلات. تساعدك الفحوصات المنتظمة أنت أو طبيب طفلك في إيجاد أي مشكلات يعاني منها طفلك. يمكن أن تشمل المشكلات الطبية، والأسنان، والرؤية، والسمع، والصحة العقلية، وأي اضطرابات تعاطي المخدرات (الكحول أو الأدوية). تقوم Anthem بتغطية الفحوصات للكشف عن المشكلات (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون هناك حاجة إليها، حتى لو لم يكن ذلك في أثناء الفحص المنتظم لك أو لطفلك.

تشمل الرعاية الوقائية أيضًا التطعيمات (الحقن) التي تحتاجها أنت أو طفلك. يجب أن تتأكد Anthem من أن جميع الأطفال المسجلين على اطلاع دائم بجميع التطعيمات (الحقن) التي يحتاجونها عند زيارتهم للطبيب. تتوفر خدمات الرعاية الوقائية والفحوصات مجانًا وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

يجب أن يخضع طفلك لفحوصات في هذه الأعمار:

- 2-4 أيام بعد الولادة
- شهر واحد
- 2 شهرين
- 4 أشهر
- 6 أشهر
- 9 أشهر
- 12 شهرًا
- 15 شهر
- 18 شهرًا
- 24 شهرًا
- 30 شهرًا
- مرة واحدة في السنة من 3 إلى 20 سنة

تشمل الفحوصات الصحية لصحة الطفل ما يلي:

- تاريخ كامل وفحص بدني من الرأس إلى أخمص القدمين
- التطعيمات المناسبة للعمر (الحقن) (تتبع California جدول الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال Bright Futures: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- الاختبارات المعملية، بما في ذلك فحص التسمم بالرصاص في الدم
- تقييم المخاطر الصحية
- التثقيف الصحي
- فحوصات البصر والسمع
- فحص صحة الفم
- تقييم الصحة السلوكية

إذا وجد الطبيب مشكلة في صحتك البدنية أو العقلية لطفلك في أثناء الفحص أو الفحص، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى مزيد من الرعاية الطبية. ستغطي Anthem هذه الرعاية مجانًا، بما في ذلك:

- طبيب وممرض ممارس ورعاية في المستشفى
- التطعيمات (الحقن) للحفاظ على صحتك
- العلاجات الفيزيائية وعلاجات النطق / اللغة والعلاجات المهنية
- خدمات الصحة المنزلية، بما في ذلك المعدات واللوازم والأجهزة الطبية
- علاج مشكلات الرؤية، بما في ذلك النظارات الطبية

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- علاج مشكلات السمع، بما في ذلك المعينات السمعية عندما لا تغطيها CCS
- العلاج الصحي السلوكي للحالات الصحية مثل اضطرابات طيف التوحد وإعاقات النمو الأخرى
- التدبير العلاجي للحالات والتثقيف الصحي
- الجراحة الترميمية، وهي جراحة لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم الناتجة عن العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الصدمة أو العدوى أو الأورام أو المرض لتحسين الوظيفة أو خلق مظهر طبيعي

فحص التسمم بالرصاص في الدم

يجب أن يخضع جميع الأطفال المسجلين في Anthem لفحص التسمم بالرصاص في الدم في عمر 12 و 24 شهرًا، أو بين 24 و 72 شهرًا من العمر إذا لم يتم اختبارهم مسبقًا. يمكن للأطفال الحصول على فحص الرصاص في الدم إذا طلب أحد الوالدين أو الوصي ذلك. يجب أيضًا فحص الأطفال كلما اعتقد الطبيب أن تغيير الحياة قد عرض الطفل للخطر.

المساعدة في الحصول على خدمات الرعاية الجيدة للأطفال والشباب

ستساعد Anthem الأعضاء الذين نقل أعمارهم عن 21 عامًا وعائلاتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها. يمكن لمنسق Anthem للرعاية تقديم ما يلي:

- إخبارك عن الخدمات المتاحة
- المساعدة في العثور على مقدمي الخدمات داخل الشبكة أو مقدمي الخدمات من خارج الشبكة، عند الحاجة
- المساعدة في تحديد المواعيد
- ترتيب النقل الطبي حتى يتمكن الأطفال من الوصول إلى مواعيدهم
- المساعدة في تنسيق الرعاية للخدمات المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS)، مثل:
 - خدمات العلاج وإعادة التأهيل للصحة العقلية واضطرابات تعاطي المخدرات
 - علاج مشكلات الأسنان، بما في ذلك تقويم الأسنان

خدمات أخرى يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج Medi-Cal أو برنامج Medi-Cal أو برنامج الرسوم مقابل الخدمة (FFS) أو البرامج الأخرى

فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك عن طريق مسح اللثة برفق بمنشفة كل يوم. في حوالي 4 إلى 6 أشهر، سيبدأ "التسنين" عندما تبدأ أسنان الطفل في الظهور. يجب عليك تحديد موعد لزيارة طبيب الأسنان الأولى لطفلك بمجرد ظهور سنه الأول أو بحلول عيد ميلاده الأول، أيهما يأتي أولاً.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



خدمات طب الأسنان هذه من Medi-Cal هي خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة من أجل:

الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 0-3

- أول زيارة لطبيب الأسنان للطفل
- أول فحص أسنان للطفل
- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- الأشعة السينية
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- طلاء الفلورايد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- حشو الأسنان
- قنوات الجذر
- خلع (إزالة الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- * التخدير (إذا لزم الأمر طبيًا)

الأطفال من سن 4 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلورايد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- سدادات الأضرار
- حشو الأسنان
- قنوات الجذر
- خلع (إزالة الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- * التخدير (إذا لزم الأمر طبيًا)

الشباب بين 13 و 20 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلورايد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وأحيانًا أكثر)
- تقويم الأسنان (الدعامات) للأعضاء المؤهلين
- حشو الأسنان
- التيجان
- قنوات الجذر
- أطقم الأسنان الجزئية والكاملة
- تقشير الأسنان وتخطيط الجذور
- خلع (إزالة الأسنان)
- خدمات طب الأسنان الطارئة
- * التخدير (إذا لزم الأمر طبيًا)

* يجب على مقدمي الخدمات مراعاة التخدير والتخدير العام عندما يحددون ويوثقون سببا لعدم ملاءمة التخدير الموضعي طبيًا، ويكون علاج الأسنان مصرحًا به مسبقًا أو لا يحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

هذه بعض الأسباب التي تجعل التخدير الموضعي لا يمكن استخدامه ويمكن استخدام التخدير أو التخدير العام بدلاً من ذلك:

- حالة جسدية أو سلوكية أو تنموية أو عاطفية تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم الخدمة لإجراء العلاج
- الإجراءات الترميمية أو الجراحية الرئيسية
- طفل غير متعاون
- عدوى حادة في موقع الحقن
- فشل مخدر موضعي في السيطرة على الألم

إذا كانت لديك أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، فاتصل ببرنامج Medi-Cal لطب الأسنان على الرقم (711 TTY) 1-800-322-6384. أو انتقل إلى <https://smilecalifornia.org/>.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (711 TTY) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



خدمات الإحالة الإضافية للتثقيف الوقائي

إذا كنت قلقًا من أن طفلك يواجه صعوبة في المشاركة والتعلم في المدرسة، فتحدث إلى طبيب طفلك أو المعلمين أو المسؤولين في المدرسة. إضافة إلى المزايا الطبية التي تغطيها Anthem، فهناك خدمات يجب أن توفرها المدرسة لمساعدة طفلك على التعلم وعدم التخلف عن أقرانه. تتضمن أمثلة الخدمات التي قد يتم تقديمها لمساعدة طفلك على التعلم ما يلي:

- خدمات التخاطب واللغة
- الخدمات النفسية
- العلاج الطبيعي
- العلاج المهني
- التكنولوجيا المساعدة
- خدمات اختصاصي العمل الاجتماعي
- خدمات الاستشارة
- خدمات ممرضة المدرسة
- النقل من وإلى المدرسة

توفر إدارة التعليم في California هذه الخدمات وتدفع مقابلها. وبالتعاون مع أطباء طفلك ومعلميه، قد تتمكن من وضع خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك على أفضل وجه.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

- استخدام الشكوى (أو التظلم) عندما يكون لديك مشكلة مع Anthem أو مقدم رعاية صحية، أو إن لم تكن راضيًا عن الخدمة التي حصلت عليها من مقدم رعاية صحية.
- استخدم الالتماس عندما لا توافق على قرار Anthem بتغيير خدماتك أو عدم تغطيتها.

لديك الحق في تقديم التظلمات والالتماسات إلى Anthem لإخبارنا بمشكلتك. هذا لا يسلب أي حق من حقوقك القانونية وسبل الانتصاف. لن نمارس سياسة التمييز أو الانتقام منك بسبب تقديم شكوى إلينا أو الإبلاغ عن مشكلات. سيساعدنا إخبارك لنا عن مشكلتك على تحسين الرعاية لجميع الأعضاء.

يمكنك الاتصال بـ Anthem أولاً لإعلامنا عن مشكلتك. اتصل بنا من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً. بتوقيت المحيط الهادي في (TTY 711) 1-800-407-4627. أخبرنا عن مشكلتك.

إذا لم يتم حل التظلم أو الالتماس بعد 30 يومًا، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بإدارة California للرعاية الصحية المُدارة (DMHC). اطلب من DMHC مراجعة شكاواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كانت مشكلتك عاجلة، مثل تلك التي تنطوي على تهديد خطير لصحتك، فيمكنك الاتصال بـ DMHC على الفور دون تقديم تظلم أو التماس أولاً إلى Anthem. يمكنك الاتصال بـ DMHC مجانًا على الرقم 1-888-466-2219 (1-877-688-9891 TTY) أو <https://www.dmhc.ca.gov> إلى: (711). أو انتقل إلى: <https://www.dmhc.ca.gov>

يمكن أن يساعدك أيضًا مكتب شكاوى الرعاية الصحية المُدارة في برنامج Medi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة في California (DHCS). يمكن أن يساعدك إذا كان لديك مشكلات في الانضمام إلى أي خطة صحية أو تغييرها أو إلغاء الاشتراك فيها. ويمكن أن يساعدك أيضًا عند الانتقال ومواجهة مشكلة في الحصول على خدمة Medi-Cal في المقاطعة الجديدة. يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً على الرقم 1-888-452-8609. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى مكتب الأهلية في المقاطعة حول أهليتك للحصول على خدمة Medi-Cal. إذا لم تكن متأكدًا من الذي يمكنه تقديم التظلم الخاص بك، اتصل بالرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

للإبلاغ عن معلومات غير صحيحة عن التأمين الصحي الخاص بك، يرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal من يوم الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 8 صباحًا والساعة 5 مساءً على الرقم 1-800-541-5555.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الشكاوى

الشكاوى (التظلم) هي عندما يكون لديك مشكلة أو غير راضٍ عن الخدمات التي تحصل عليها من Anthem أو مقدم خدمة الخدمة. لا يوجد مهلة زمنية لتقديم شكاوى. يمكنك تقديم شكاوى إلى Anthem في أي وقت هاتفياً أو خطياً أو عبر البريد أو عبر الإنترنت. يمكن لممثلك أو مقدم الخدمة المفوض أيضاً تقديم شكاوى لك بعد الحصول على إذن منك.

- **عبر الهاتف:** اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي. يجب تقديم رقم ID بطاقة الخطة الصحية واسمك وسبب الشكاوى.
- **عبر البريد:** اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 واطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. تأكد من تضمين اسمك ورقم ID معرف الخطة الصحية وسبب الشكاوى. أخبرنا ماذا حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

قم بإرسال النموذج إلى:

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

سيكون لدى عيادة طبيبك نماذج شكاوى.

- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى موقع ويب Anthem على الويب على anthem.com/ca/Medi-Cal.

إذا كنت بحاجة لمساعدة في تقديم شكواك، يمكننا مساعدتك في ذلك. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة المجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

في غضون 5 أيام تقويمية من استلام شكواك، سترسل لك Anthem خطاباً لإعلامك بحصولنا عليها. في غضون 30 يوماً، سنرسل لك خطاباً آخر يخبرك كيف قمنا بحسم المشكلة. إذا اتصلت بـ Anthem بشأن تظلم لا يتعلق بتغطية الرعاية الصحية أو الضرورة الطبية أو العلاج التجريبي أو الاستقصائي، وتم حل التظلم الخاص بك بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى خطاباً.

إذا كانت لديك مسألة عاجلة تنطوي على مشكلة صحية خطيرة، فسنبدأ مراجعة عاجلة (سريعة). سنعطيك قراراً في غضون 72 ساعة. لطلب المراجعة العاجلة، اتصل بنا على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سوف نتخذ قراراً بشأن كيفية تعاملنا مع شكواك، وما إذا كنا سنقوم بتسريعها. إذا وجدنا أننا لن نسرّع شكواك، فسنخبرك بأننا سنحل شكواك في غضون 30 يوماً. يمكنك الاتصال بـ DMHC مباشرة لأي سبب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مشكلتك مؤهلة للمراجعة العاجلة، أو إذا لم ترد Anthem عليك في غضون فترة 72 ساعة، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار Anthem.

لا تخضع الشكاوى المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx لعملية التظلم من Anthem ولا تكون مؤهلة للمراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء تقديم شكاوى حول مزايا صيدلية Medi-Cal Rx عن طريق الاتصال بالرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 والضغط على 7 أو 711. أو انتقل إلى

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

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



قد تكون الشكاوى المتعلقة بمزايا الصيدلية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة. رقم هاتف DMHC المجاني هو (TTY 1-877-688-9891) (1-888-466-2219). يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة / الشكاوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>

الالتماسات

يختلف طلب الالتماس عن التظلم. الالتماس هو طلب يتم تقديمه إلى Anthem لمراجعة وتغيير قرار اتخذناه بشأن خدماتك. إذا أرسلنا إليك إخطار اتخاذ إجراء (NOA) يخبرك بأننا نرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي الخدمة، وأنت لا توافق على قرارنا، يمكنك أن تطلب منا تقديم التماس. يمكن لممثلك أو مقدم الخدمة المفوض أيضًا أن يطلب منا تقديم التماس لك بإذن خطي منك.

يجب عليك طلب الالتماس في غضون 60 يومًا من تاريخ الإخطار الذي حصلت عليه من Anthem. إذا قررنا تقليل الخدمة التي تحصل عليها الآن أو تعليقها أو إيقافها، فيمكنك الاستمرار في الحصول على هذه الخدمة أثناء انتظار البت في طلب الالتماس. يُطلق على هذه المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع. للحصول على المساعدة المدفوعة المعلقة، يجب أن تطلب منا الالتماس في غضون 10 أيام من تاريخ NOA أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه أن خدمتك ستوقف، أيهما أبعد. عندما تطلب التماسًا في ظل هذه الظروف، ستستمر خدمتك أثناء انتظار قرار الالتماس.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي. اذكر اسمك ورقم ID معرف الخطة الصحية، والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.

- **عبر البريد:** اتصل على Anthem على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 واطلب إرسال نموذج إليك. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. تأكد من ذكر اسمك ورقم ID معرف الخطة الصحية، والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها. قم بإرسال النموذج إلى:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

تتوفر نماذج الالتماسات بعيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** Visit the Anthem على الويب. انتقل إلى: [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب الالتماس أو مع المساعدة المدفوعة المعلقة، فيمكننا مساعدتك. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة المجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

في غضون 5 أيام من استلام الالتماس، سترسل لك Anthem خطابًا يخبرك فيه بحصولنا عليه. في غضون 30 يومًا، سنخبرك بقرار الالتماس ونرسل لك إشعارًا بقرار الالتماس (NAR). إذا لم نقدم لك قرار الالتماس في غضون 30 يومًا،

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



فيمكنك طلب جلسة استماع من الولاية من إدارة California للخدمات الاجتماعية (CDSS) ومراجعة طبية مستقلة (IMR) مع DMHC.

ولكن إذا طلبت جلسة استماع من الولاية أولاً، وكانت جلسة الاستماع لمعالجة مشكلاتك المحددة قد حدثت بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة مع DMHC بشأن نفس القضايا. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية. ولكن لا يزال بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت مشكلاتك غير مؤهلة للحصول على المراجعة الطبية المستقلة، حتى إذا كانت جلسة الاستماع قد حدثت بالفعل.

إذا كنت تريد منا أنت أو طبيبك اتخاذ قرار سريع لأن الوقت الذي يستغرقه اتخاذ قرار بشأن التماسك قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، يمكنك طلب مراجعة عاجلة (سريعة). لطلب المراجعة العاجلة، اتصل على الرقم (711 TTY) 1-800-407-4627. سنقرر في غضون 72 ساعة من استلام التماسك.

ماذا تفعل إذا كنت لا توافق على قرار الالتماس

إذا طلبت التماساً وحصلت على خطاب NAR يخبرك بأننا لم نغير قرارنا، أو لم تتلق خطاب NAR مطلقاً وقد مر 30 يوماً، يمكنك:

- اطلب جلسة استماع من الولاية من إدارة الخدمات الاجتماعية في California (CDSS) وسيقوم القاضي بمراجعة حالتك. رقم الهاتف المجاني لـ CDSS هو 1-800-952-8349 (TTY 1-800-743-8525). يمكنك أيضاً طلب جلسة استماع من الولاية عبر الإنترنت على <https://www.cdss.ca.gov>. يمكن العثور على المزيد من الطرق لطلب جلسة استماع من قبل الولاية في "جلسات استماع الولاية" لاحقاً في هذا الفصل.
 - قم بتقديم نموذج مراجعة/شكوى طبية مستقلة إلى إدارة الرعاية الصحية المُدارة (DMHC) لمراجعة قرار Anthem. إذا كانت شكواك مؤهلة لعملية المراجعة الطبية المستقلة (IMR) الخاصة بـ DMHC، فسيقوم طبيب خارجي ليس جزءاً من Anthem بمراجعة حالتك واتخاذ قرار يجب على Anthem اتباعه.
- رقم هاتف DMHC المجاني هو 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). يمكنك العثور على نموذج IMR / الشكوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.
- لن تكون بحاجة إلى الدفع مقابل جلسة استماع الولاية أو IMR.

يحق لك الحصول على جلسة استماع في الولاية وIMR. ولكن إذا طلبت جلسة استماع من الولاية أولاً وكانت جلسة الاستماع لمعالجة مشكلاتك المحددة قد حدثت بالفعل، فلا يمكنك طلب IMR مع DMHC بشأن نفس القضايا. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية. ولكن لا يزال بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات غير مؤهلة لـ IMR، حتى إذا كانت جلسة الاستماع قد حدثت بالفعل.

تحتوي الأقسام أدناه على مزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع من قبل الولاية وIMR.

لا تتعامل Anthem مع الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا صيدلية Medi-Cal Rx. لتقديم الشكاوى والالتماسات حول مزايا صيدلية Medi-Cal Rx، اتصل على الرقم (711 TTY) 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) واضغط على 7 أو 711. قد تكون الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الصيدلية التي لا تخضع لـ Medi-Cal Rx مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR) مع DMHC.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (711 TTY) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



إذا كنت لا توافق على قرار يتعلق بميزة صيدلية Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع من قبل الولاية. لا يمكنك أن تطلب من DMHC الحصول على IMR لقرارات مزايا الصيدليات في Medi-Cal Rx.

الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة مع إدارة الرعاية الصحية المُدارة

IMR هي المراجعة التي يقوم بها طبيب خارجي غير مرتبط بـ Anthem لمراجعة حالتك. إذا كنت ترغب في الحصول على IMR، فيجب عليك أولاً تقديم التماس إلى Anthem للمشكلات غير العاجلة. إذا لم تتلقَ أي رد من Anthem في غضون 30 يومًا تقويمياً، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار Anthem، فيمكنك طلب IMR. يجب عليك طلب IMR في غضون 6 أشهر من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار التماس، ولكن لديك 120 يومًا فقط لطلب جلسة استماع من قبل الولاية. لذا، إذا كنت ترغب في الحصول على IMR وجلسة استماع من قبل الدولة، فقم بتقديم شكواك في أقرب وقت ممكن. تذكر أنه إذا طلبت جلسة استماع من الولاية أولاً، وكانت جلسة الاستماع لمعالجة مشكلاتك المحددة قد حدثت بالفعل، فلا يمكنك طلب IMR مع DMHC بشأن نفس المشكلات. في هذه الحالة، تكون الكلمة الأخيرة لجلسة الاستماع بالولاية. ولكن لا يزال بإمكانك تقديم شكوى إلى DMHC إذا كانت المشكلات غير مؤهلة لـ IMR، حتى إذا كانت جلسة الاستماع قد حدثت بالفعل. قد يمكنك الحصول على IMR على الفور دون تقديم التماس أولاً إلى Anthem. هذا في الحالات التي تكون فيها مشكلاتك الصحية ملحة، مثل تلك التي تنطوي على تهديد خطير لصحتك.

إذا كانت شكواك المقدمة إلى DMHC غير مؤهلة للحصول على IMR، فستستمر DMHC في مراجعة شكواك للتأكد من أن Anthem اتخذت القرار الصحيح عندما قدمت التماساً لرفضها للخدمات.

تضطلع إدارة الرعاية الصحية المُدارة بولاية California بمسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فيجب عليك أولاً الاتصال بخطتك الصحية على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627 واستخدام الإجراءات المتبع لتقديم التظلم لدى خطتك الصحية قبل الاتصال بالإدارة المذكورة. إن استخدام إجراء التظلم هذا لا يمنع حصولك على أي حقوق قانونية محتملة أو تعويضات قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك الصحية، أو تظلم لم يُبت فيه لمدة تزيد عن 30 يومًا، يمكنك عندئذٍ الاتصال بالدائرة للمساعدة. وقد تكون أيضاً مستحقاً لمراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مستحقاً لـ IMR، فستوفر لك عملية IMR مراجعة نزيهة للقرارات الطبية المتخذة من قِبل الخطة الصحية فيما يتعلق بالضرورة الطبية لخدمة أو معالجة مقترحة، إضافةً إلى قرارات التغطية الخاصة بالعلاجات ذات الطبيعة التجريبية أو البحثية ونزاعات السداد للحالات الطارئة أو الخدمات الطبية العاجلة. لدى الإدارة أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط TDD (1-877-688-9891) المخصص لمن يعانون صعوبات السمع والتحدث. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالإدارة www.dmhc.ca.gov على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات IMR والتعليمات عبر الإنترنت.

جلسة الاستماع بالولاية

جلسة الاستماع بالولاية هي اجتماع مع Anthem وقاضٍ من إدارة الخدمات الاجتماعية في California (CDSS). سيساعد القاضي في حل مشكلتك ويقرر ما إذا كانت Anthem قد اتخذت القرار الصحيح أم لا. لديك الحق في طلب جلسة

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



استماع من قبل الولاية إذا كنت قد طلبت بالفعل التماساً مع Anthem ولم تكن راضياً عن قرارنا، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن التماسك بعد 30 يوماً.

يجب عليك طلب جلسة استماع من الولاية في غضون 120 يوماً من تاريخ خطاب NAR الخاص بنا. إذا قدمنا لك المساعدة المدفوعة المعلقة أثناء التماسك وتريد أن تستمر حتى يكون هناك قرار بشأن جلسة الاستماع الخاصة بك، فيجب عليك طلب جلسة استماع من الولاية في غضون 10 أيام من خطاب NAR الخاص بنا أو قبل التاريخ الذي قلنا فيه أن خدماتك ستوقف، أيهما أبعد.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التأكد من استمرار المساعدة المعلقة المدفوعة حتى يكون هناك قرار نهائي بشأن جلسة الاستماع الخاصة بك، فاتصل بـ Anthem بين الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً عن طريق الاتصال بالرقم **1-800-407-4627**. إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث جيداً، فاتصل على الرقم 711 TTY. يمكن لممثلك أو مقدم الخدمة المفوض طلب عقد جلسة استماع من قبل الولاية لك بإذن كتابي منك.

في بعض الأحيان يمكنك طلب جلسة استماع من قبل الولاية دون إكمال عملية الالتماس الخاصة بنا. على سبيل المثال، إذا لم تخطر بـ Anthem بشكل صحيح أو في الوقت المناسب بخدماتك، فيمكنك طلب جلسة استماع من الولاية دون الحاجة إلى إكمال عملية الالتماس الخاصة بنا. وهذا ما يسمى بالإرهاق المقدر. فيما يلي بعض الأمثلة على الإرهاق المقدر:

- لم توفر لك خطاب NOA أو NAR بلغتك المفضلة
 - ارتكبت الخطة الصحية خطأ يؤثر على أي من حقوقك.
 - لم نعطك خطاب NOA
 - لم نعطك خطاب NAR
 - لقد ارتكبنا خطأ في خطاب NAR الخاص بنا
 - لم نبت في التماسك في غضون 30 يوماً
 - قررنا أن حالتك عاجلة لكننا لم نستجب لالتماسك في غضون 72 ساعة
- يمكنك طلب عقد جلسة استماع على مستوى الولاية بالطرق التالية:

- **عبر الهاتف:** اتصل بقسم جلسات الاستماع بالولاية في CDSS على الرقم 1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY أو 711)
- **عن طريق البريد:** املاً النموذج المقدم مع إشعار قرار الالتماس الخاص بك وويمكنك إرساله بالبريد إلى:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **عبر الإنترنت:** اطلب جلسة استماع عبر الإنترنت على www.cdss.ca.gov
- **عبر البريد الإلكتروني:** املاً النموذج المرفق مع إشعار قرار الالتماس وأرسله بالبريد الإلكتروني إلى Scopeofbenefits@dss.ca.gov

■ **ملاحظة:** إذا قمت بإرسالها عبر البريد الإلكتروني، فهناك خطر من أن شخصا آخر غير قسم جلسات الاستماع بالولاية قد يعترض بريدك الإلكتروني. فكر في استخدام طريقة أكثر أماناً لإرسال طلبك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) **1-800-407-4627**. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- **عن طريق الفاكس:** املأ النموذج المرفق مع إشعار قرار الالتماس الخاص بك وأرسله بالفاكس إلى قسم جلسات الاستماع بالولاية على الرقم 916-309-3487 أو الرقم المجاني على الرقم 1-833-281-0903.
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب جلسة استماع من قبل الولاية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا أن نقدم لك خدمات اللغة المجانية. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
- في جلسة الاستماع، ستخبر القاضي عن سبب عدم موافقتك على قرار Anthem. ستخبر Anthem القاضي كيف اتخذنا قرارنا. قد يستغرق القاضي 90 يومًا لإصدار قرار في حالتك. يجب أن تلتزم Anthem بقرارات القاضي.
- إذا كنت تريد أن تتخذ CDSS قرارًا سريعًا لأن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل بشكل كامل للخطر، فيمكنك أنت أو ممثلك المفوض أو مقدم الخدمة الخاص بك الاتصال بـ CDSS وطلب جلسة استماع عاجلة (سريعة) من قبل الولاية. يجب على CDSS اتخاذ قرار في موعد لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد حصولها على ملف قضيتك الكامل من Anthem.

الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام

إذا كنت تظن أن مقدم خدمات أو شخص ما يحصل على خدمة Medi-Cal قد ارتكب مخالفة نتيجة احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام، فمن حقك الإبلاغ عنه من خلال الاتصال بالرقم المجاني السري 1-800-822-6222 أو إرسال شكوى عبر الإنترنت على <https://www.dhcs.ca.gov/>.

تتضمن عمليات الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمة ما يلي:

- التزوير في السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من اللازم من الناحية الطبية
- تقديم المزيد من خدمات الرعاية الصحية أكثر من اللازم من الناحية الطبية
- تحرير فواتير للخدمات غير المقدمة
- تحرير فواتير للخدمات المهنية غير مقدمة من قبل المهنيين
- تقديم عناصر وخدمات مجانية أو مخفضة للأعضاء للتأثير على المقدم خدمة الذي يتم اختياره من قبل العضو
- تغيير مقدم الرعاية الأولية للعضو دون علم العضو

يشمل الاحتيال والتبديد وإساءة الاستخدام من قبل شخص يحصل على مزايا، على سبيل المثال لا الحصر:

- إقراض أو بيع أو إعطاء بطاقة ID هوية خطة صحية أو بطاقة هوية مزايا (BIC) Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على نفس العلاجات أو الأدوية نفسها من أكثر من مقدم خدمة واحد
- الذهاب إلى غرفة الطوارئ عندما لا تكون الحالة طارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم بطاقة الخطة الصحية التابعة لشخص آخر
- أخذ رحلات النقل الطبية وغير الطبية للخدمات غير المتعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal، أو في حالة عدم وجود موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها
- للإبلاغ عن الاحتيال أو التبديد أو إساءة الاستخدام، اكتب الاسم والعنوان ورقم ID هوية الشخص الذي ارتكب الاحتيال أو التبديد أو إساءة الاستخدام. قدم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن الشخص، مثل رقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم خدمة. قم بتقديم تواريخ الأحداث وملخص لما حدث بالضبط.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



أرسل خطابك إلى:

Attn: Special Investigations Unit (SIU)
Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
الخط الساخن للتحقيقات الخاصة في Anthem الرقم: 1-888-231-5044

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



7. حقوقك ومسؤولياتك

بصفتك عضوًا في Anthem، لديك حقوق ومسؤوليات معينة. يشرح هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. يتضمن هذا الفصل أيضًا الإشعارات القانونية التي يحق لك الحصول عليها بصفتك عضوًا في Anthem.

حقوقك

هذه هي حقوقك كعضو في Anthem:

- أن تعامل باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية مثل التاريخ الطبي والحالة العقلية والبدنية أو العلاج والصحة الإنجابية أو الجنسية
- أن يتم تزويدك بمعلومات حول الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المشمولة ومقدمي الخدمات والممارسين وحقوق ومسؤوليات الأعضاء
- للحصول على معلومات مكتوبة مترجمة بالكامل عن العضو بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلمات والالتماسات
- لتقديم توصيات حول سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء Anthem
- لتكون قادرًا على اختيار مقدم الرعاية الأولية داخل شبكة Anthem
- الوصول في الوقت المناسب إلى مقدمي الرعاية في الشبكة
- للمشاركة في صنع القرار مع مقدمي الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- للتعبير عن التظلمات، سواء شفهيًا أو كتابيًا، حول المنظمة أو الرعاية التي حصلت عليها
- لمعرفة السبب الطبي لقرار Anthem برفض طلب الرعاية الطبية أو تأخيرها أو إنهائها (إنهائه) أو تغييره
- تنسيق الرعاية
- طلب التماس قرارات رفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا
- للحصول على خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية المجانية للغتك
- للحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو في مجموعات أخرى
- صياغة توجيهات مسبقة
- لطلب جلسة استماع من قبل الولاية إذا تم رفض الخدمة أو المنفعة وكنت قد قدمت بالفعل التماسًا إلى Anthem وما زلت غير راض عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن التماسك بعد 30 يومًا، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن فيها عقد جلسة استماع عاجلة
- لإلغاء (الانسحاب من) التسجيل من Anthem والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- للوصول إلى خدمات موافقة القاصرين
- للحصول على معلومات مكتوبة عن الأعضاء بدون تكلفة بتنسيقات أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة بحروف كبيرة الحجم، والملفات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يسهل الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب، ووفقًا لقانون الرعاية والمؤسسات (W&I) الفقرة (b)(12) 14182
- التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو الانتقام

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



- لمناقشة المعلومات بصدق حول خيارات العلاج المتاحة والبدائل، المقدمة بطريقة مناسبة لحالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية
- الوصول إلى نسخة من سجلاتك الطبية واستلامها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، وفقًا لما هو منصوص عليه في 45 قانون من اللوائح الفيدرالية (CFR)، الفقرة 164.524، و 164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبًا على كيفية معاملتك من قبل Anthem أو مقدمي الخدمات أو الولاية
- الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة ومراكز الولادة القائمة بذاتها والمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا ومقدمي الرعاية الصحية الهنود وخدمات القبالة والمراكز الصحية الريفية وخدمات العدوى المنقولة جنسيًا وخدمات الطوارئ خارج شبكة Anthem وفقًا للقانون الفيدرالي

مسؤولياتك

يتحمل أعضاء Anthem المسؤوليات التالية:

- الاتصال بـ PCP الخاص بك على الفور لتحديد موعد التقييم الصحي الأولي (في غضون 120 يومًا من التسجيل) لك أو لطفلك.
- تزويدنا نحن وأطبائك ومقدمو الرعاية الصحية الآخرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتك في الحصول على أفضل رعاية ممكنة وجميع المزايا التي يحق لك الحصول عليها.
- فهم مشكلاتك الصحية قدر الإمكان واعمل مع أطباءك أو غيرهم من مقدمي الرعاية الصحية لوضع خطة علاج تتفق عليها جميعًا.
- اتباع خطة الرعاية التي اتفقت عليها مع أطباءك ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين.
- اتباع نصيحة طبيبك حول الاعتناء بنفسك جيدًا.
- استخدام مصادر الرعاية الصحية.
- إحضار بطاقة Anthem ID معك عند زيارة طبيبك.
- معاملة أطباءك ومقدمي الرعاية الآخرين باحترام.
- فهم هذه الخطة الصحية.
- التعرف على قواعد هذه الخطة الصحية واتباعها.
- معرفة أن القوانين تحكم هذه الخطة الصحية وأنواع الخدمات التي تتلقاها.
- معرفة أنه لا يمكننا التمييز ضدك بسبب عمرك أو جنسك أو عرقك أو أصلك القومي أو ثقافتك أو احتياجاتك اللغوية أو ميولك الجنسية أو صحتك.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



إخطار بشأن عدم التمييز

التمييز أمر مخالف للقانون. تتبع Anthem قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والولائية. لا تميز Anthem الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بشكل مختلف بشكل غير قانوني بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

Anthem تقدم ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - مترجمون فوريون ماهرلون متخصصون في لغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة بحروف كبيرة، تسجيلات صوتية، طريقة برايل، تنسيقات إلكترونية ميسرة، وتنسيقات أخرى)
 - خدمات اللغة المجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:
 - مترجمون فوريون مؤهلون
 - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل على Anthem من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً عن طريق الاتصال على الرقم **1-800-407-4627**. أو إن لم يكن في إمكانك السمع أو الكلام جيدًا، فيمكنك الاتصال على الرقم **TTY 711** لتستخدم خدمة California Relay لترحيل المكالمات.

كيفية تقديم تظلم

- إذا كنت تعتقد أن Anthem قد أخفقت في توفير هذه الخدمات أو واجهت تمييزًا غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية في Anthem. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو البريد أو شخصيًا أو عبر الإنترنت.
- **عبر الهاتف:** اتصل بمنسق التظلمات في Anthem من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً عن طريق الاتصال بالرقم **1-800-407-4627**. إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث جيدًا، فاتصل على الرقم **TTY 711** لتستخدم خدمة California Relay لترحيل المكالمات.
 - **عن طريق البريد:** املأ نموذج شكوى أو اكتب خطابًا وأرسله بالبريد إلى:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413
 - **شخصيًا:** قم بزيارة عيادة طبيبك أو Anthem وقل أنك تريد تقديم تظلم.
 - **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Anthem على الويب على anthem.com/ca/Medi-Cal.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) **1-800-407-4627**.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في California

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة California لخدمات الرعاية الصحية (DHCS) عبر الهاتف أو البريد أو عبر الإنترنت:

■ **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 1-916-440-7370. إذا لم تكن قادرًا على التحدث أو السمع بشكل جيد، يُرجى الاتصال على الرقم 711 (خدمة ترحيل الاتصالات).

■ **عبر البريد:** املأ نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى:

Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكاوى على https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

■ **عبر الإنترنت:** أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى العنوان CivilRights@dhcs.ca.gov.

مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية عبر الهاتف أو البريد أو عبر الإنترنت:

■ **عبر الهاتف:** اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيدًا، فاتصل على TTY 1-800-537-7697 أو 711 لتستخدم خدمة California Relay لترحيل المكالمات.

■ **عبر البريد:** املأ نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

تتوفر نماذج الشكاوى على <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

■ **عبر الإنترنت:** قم بزيارة مكتب بوابة شكاوى الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

طرق المشاركة بصفقتك عضوًا

تريد Anthem أن تستمع لملاحظاتك وآرائك. تعقد Anthem ، كل ثلاثة أشهر ، اجتماعات للحديث حول ما يعمل بشكل جيد وكيف يمكن ل-Anthem تحسينه. ويرجى من الأعضاء الحضور. فاحرص على حضور الاجتماع!

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



اللجنة الاستشارية المجتمعية

لدى Anthem مجموعة تسمى اللجنة الاستشارية المجتمعية. تتكون هذه المجموعة من أعضاء اللجنة الاستشارية المجتمعية. يمكنك الانضمام إلى هذه المجموعة إذا كنت ترغب في ذلك. تناقش المجموعة كيفية تحسين سياسات Anthem وهي مسؤولة عما يلي:

- مسؤوليات اللجنة الاستشارية المجتمعية
- تحديد الفرص لزيادة وصول الأعضاء إلى الرعاية
- اقتراح كيف يمكن لـ Anthem تحسين خدماتها
- تقديم مدخلات حول تقييم الاحتياجات الثقافية واللغوية

إذا كنت ترغب في أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

إخطار ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف سياسات وإجراءات Anthem للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم إعطاؤه لك عند الطلب. إن كنت تستوفي متطلبات السن والأهلية للموافقة على الخدمات الحساسة، لا يُطلب منك الحصول على تصريح من أي عضو آخر لتلقي الخدمات الحساسة أو تقديم مطالبة للحصول عليها. يمكنك قراءة المزيد عن الخدمات الحساسة في قسم "الرعاية الحساسة" في دليل الأعضاء

يمكنك أن تطلب من Anthem إرسال مراسلات حول الخدمات الحساسة إلى عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف آخر تختاره. وهذا ما يسمى "طلب الاتصالات السرية". إذا وافقت على الرعاية، فلن تقدم Anthem معلومات عن خدمات الرعاية الحساسة الخاصة بك إلى أي شخص آخر دون إذن كتابي منك. إذا لم تقدم عنوانًا بريديًا أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، فسترسل Anthem مراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف المسجل في الملف.

ستحترم Anthem طلباتك للحصول على اتصالات سرية بالشكل والتنسيق اللذين طلبتهما. أو سوف نتأكد من سهولة وضع اتصالاتك بالشكل والتنسيق الذي طلبته. سنرسلها إلى مكان آخر من اختيارك. يستمر طلبك للاتصالات السرية حتى تقوم بإلغائه أو إرسال طلب جديد للاتصالات السرية.

الاتصالات السرية للمعلومات الطبية

يجوز لأي عضو، بما في ذلك شخص بالغ أو قاصر يمكنه الموافقة على خدمة الرعاية الصحية دون موافقة أحد الوالدين أو الوصي القانوني، وفقًا لقانون الولاية أو القانون الفيدرالي، طلب المراسلات السرية، إما كتابيًا أو إلكترونيًا. يمكن إرسال طلب المراسلات السرية كتابيًا إلى Anthem Blue Cross، P.O. Box 60007، Los Angeles، CA 90060-0007. يمكن تقديم طلب إلكتروني باتباع الخطوات الواردة في الموقع الإلكتروني anthem.com/ca. يمكن للأعضاء أيضًا الاتصال بنا على رقم الهاتف الموجود على ظهر بطاقة ID الهوية الخاصة بهم.

سيتم تطبيق طلب المراسلات السرية على جميع الاتصالات التي تكشف عن المعلومات الطبية أو اسم مقدم الخدمة وعنوانه فيما يتعلق بالخدمات الطبية التي يتلقاها الفرد الذي يطلب المراسلات السرية.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



سيكون طلب المراسلات السرية ساريًا حتى يتم استلام إلغاء الطلب من العضو الذي طلب المراسلات السرية في البداية، أو يتم تلقي طلب مراسلات سرية جديد. ستنفذ Anthem طلب المراسلات السرية في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من استلام طلب إلكتروني أو طلب عبر الهاتف، أو في غضون أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ استلامنا لطلب مكتوب عن طريق البريد من الدرجة الأولى. سنقر أيضًا بأننا تلقينا الطلب وسنقدم الحالة إذا اتصل بنا العضو. يمكن العثور أدناه على بيان Anthem لسياساتها وإجراءاتها لحماية معلوماتك الطبية (يسمى "إشعار ممارسات الخصوصية").

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).





إخطار ممارسات الخصوصية لقانون قابلية التأمين الصحي للنقل والمساءلة (HIPAA)

بدأ تاريخ السريان الأصلي لهذا الإخطار في 14 أبريل عام 2003. وقد تمت مراجعة هذا الإخطار مؤخراً في يونيو 2023.

يصف هذا الإخطار كيفية استخدام معلوماتك الطبية والإفصاح عنها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات. فيرجى مراجعته بعناية.

المعلومات المتعلقة بصحتك ومزاياك الصحية خاصة. وينص القانون على وجوب حماية هذا النوع من المعلومات المعروفة بـ PHI لجميع الأعضاء لدينا. هذا يعني أنه إذا كنت عضواً الآن أو سابقاً، فإن معلوماتك آمنة.

نحصل على معلومات عنك من الهيئات الحكومية لبرنامج Medicaid وبرنامج التأمين الصحي للأطفال بعد أن تصبح مؤهلاً وتشارك في خطتنا الصحية. كما نحصل على المعلومات الصحية المحمية من الأطباء المتابعين لحالتك والعيادات والمعامل والمستشفيات التي تتعامل معها لكي نتخذ قرار الموافقة، ونغطي تكاليف الرعاية الصحية المقدمة لك.

ينص القانون الفيدرالي على وجوب إحاطتك علماً بالإجراءات القانونية التي علينا أن نتخذها لحماية PHI المكتوبة أو المحفوظة على جهاز كمبيوتر. كما يجب أن نخبرك بكيفية حفظنا لها بأمان. لحماية معلومات PHI:

- المحفوظة في نسخة ورقية، نقوم بما يلي:
 - غلق المكاتب وقفل الملفات
 - إتلاف الأوراق التي تحتوي على معلومات حول الحالة الصحية حتى لا يحصل عليها أحد
- المحفوظة على الكمبيوتر، نقوم بما يلي:
 - استخدام كلمات المرور حتى يتمكن الأشخاص المعنيون فقط من الدخول إلى البيانات
 - استخدام برامج خاصة لمراقبة أنظمتنا
- المعلومات المستخدمة أو المشاركة من قبل العاملين لدينا أو الأطباء أو الولاية، نقوم بما يلي:
 - وضع قواعد لحفظ المعلومات بأمان (تسمى السياسات والإجراءات)
 - تعليم الأفراد الذين يعملون لدينا اتباع القواعد

متى يمكننا استخدام PHI الخاصة بك ومشاركتها؟

يمكننا مشاركة PHI الخاصة بك مع عائلتك أو الشخص الذي تختاره للمساهمة في تسديد مصاريف الرعاية الصحية المقدمة لك أو لتسديدها بالكامل في حال موافقتك على ذلك. ولكن يمكننا أيضاً في بعض الأحيان استخدامها ومشاركتها بدون موافقتك:

- لرعايتك الطبية (علاجك)
 - لمساعدة الأطباء والمستشفيات والأشخاص الآخرين في تقديم الرعاية الصحية التي تحتاجها
- لأسباب تتعلق بالدفع
 - لتبادل المعلومات مع الأطباء والعيادات والآخرين الذين يرسلون فاتورة تكلفة رعايتك إلينا

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
 Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
 المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.
 تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- عند تعهدنا بسداد تكاليف الرعاية أو الخدمات الصحية قبل تقديمها لك
 - لدعمك ومساعدتك في الحصول على المزايا المتاحة
 - **أسباب تتعلق بأعمال الرعاية الصحية (العمليات)**
 - لتسهيل عمل برامج التدقيق ومكافحة الاحتيال وسوء المعاملة، وكذلك التخطيط والعمل اليومي
 - لإيجاد طرق لجعل برامجنا أفضل
- قد نحصل على PHI الخاصة بك من مصادر مختلفة، وقد نقدم الـ PHI الخاصة بك لتبادل المعلومات الصحية من أجل عملية الدفع، وعمليات الرعاية الصحية، والعلاج. إذا لم ترغب في ذلك، فيرجى زيارة موقع [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) لمزيد من المعلومات.
- **أسباب ذات صلة بالصحة العامة**
 - لمساعدة مسؤولي الصحة العامة على حماية الناس من الإصابة أو الأذى
 - **مع الآخرين الذين يساهمون في تسديد تكاليف الرعاية الخاصة بك أو يسددونها عنك بالكامل**
 - يمكننا مشاركتها مع عائلتك أو الشخص الذي تختاره للمساهمة في تسديد مصاريف الرعاية الصحية المقدمة لك أو لتسديدها بالكامل في حال موافقتك على ذلك
 - مشاركة هذه المعلومات مع الأشخاص الذين يساهمون في تسديد مصاريف الرعاية الصحية المقدمة لك أو يسدونها بالكامل، وذلك إذا لم تكن قادرًا على التحدث عن نفسك وكان هذا الخيار الأمثل بالنسبة إليك
- يجب أن نحصل على موافقتك الكتابية قبل استخدام PHI أو مشاركتها لأسباب أخرى غير رعايتك أو السداد أو الأعمال اليومية أو الأبحاث أو الأسباب الأخرى المذكورة أدناه في هذا الإخطار. يجب أن نحصل على موافقتك الكتابية قبل أن نشارك ملاحظات العلاج النفسي الخاصة بك التي يقدمها الطبيب بشأن حالتك. سنحتاج أيضًا إلى موافقتك المكتوبة إذا كنا سنبيع PHI أو لاستخدامها أو مشاركتها للتسويق.
- يمكنك إخبارنا كتابيًا أنك تريد سحب موافقتك المكتوبة. مع العلم أنه لا يمكننا استرجاع المعلومات التي استخدمناها أو شاركناها في وقت حيازتها، ولكن سنتوقف عن استخدامها أو مشاركتها في المستقبل.
- الأغراض الأخرى التي يمكننا استخدام PHI لأجلها أو التي ينص عليها القانون هي:**
- مساعدة الشرطة والأشخاص الآخرين الذين يتأكدون من اتباع الآخرين للقوانين
 - الإبلاغ عن سوء الاستخدام والإهمال
 - الرد على المستندات القانونية، مثل أوامر المحكمة
 - تقديم المعلومات إلى وكالات الرقابة الصحية لأغراض مثل عمليات التدقيق أو الفحوصات
 - مساعدة قضاة الوفيات أو الأطباء الشرعيين أو متعهدي الدفن على معرفة اسمك وسبب الوفاة
 - المساعدة عندما تطلب التبرع بأجزاء جسمك من أجل العلم

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- البحث
- منع إصابتك أنت أو غيرك بالمرض أو الأذى بشدة
- لمساعدة الأشخاص الذين يعملون في الحكومة في وظائف معينة، مثل مساعدة المحاربين القدامى في الحصول على المزايا
- تقديم معلومات حول تعويضات العاملين في حال مرضك أو إصابتك في أثناء العمل

ما حقوقك؟

- يمكنك طلب الاطلاع على PHI الخاصة بك والحصول على نسخة منها. سيكون لدينا 30 يوماً لإرساله إليك. إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت، فيجب أن نعلمك بذلك. وهذا مع العلم بأنه لا يوجد لدينا سجلك الطبي كاملاً. إذا أردت الحصول على نسخة من سجلك الطبي الكامل؛ فاطلبها من طبيبك أو العيادة الصحية.
- يمكن أن نطلب منا تغيير السجل الطبي الخاص بك الموجود لدينا إذا كنت تعتقد أن هناك خطأ ما أو أنه غير مكتمل. سيكون لدينا 60 يوماً لإرساله إليك. إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت، فيجب أن نعلمك بذلك.
- في بعض الأحيان، يمكن أن نطلب عدم مشاركة PHI الخاصة بك. ولكن ليس علينا الموافقة على طلبك.
- يمكنك أيضاً طلب إرسال المعلومات الصحية المحمية إلى عنوان مختلف عن الموجود لدينا أو إرسالها بطريقة أخرى مختلفة. وذلك إذا كان إرسالها إلى العنوان الموجود لدينا قد يعرضك للخطر.
- يمكنك طلب الاطلاع على عدد المرات التي شاركنا فيها PHI الخاصة بك مع شخص آخر خلال السنوات الست المنصرمة. ولكن لا يتضمن ذلك مرات مشاركتها لأسباب الرعاية الصحية أو تسديد التكاليف أو الأعمال اليومية المتعلقة بالرعاية الصحية أو لأسباب أخرى غير مذكورة هنا. سيكون لدينا 60 يوماً لإرساله إليك. إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت، فيجب أن نعلمك بذلك.
- يمكنك في أي وقت طلب نسخة ورقية من هذا الإخطار، حتى إذا طلبتها قبل ذلك عبر البريد الإلكتروني.
- إذا دفعت الفاتورة بالكامل مقابل خدمة ما، يمكن أن نطلب من طبيبك عدم مشاركة المعلومات حول هذه الخدمة معنا.

ما الذي يجب علينا فعله؟

- ينص القانون على وجوب الحفاظ على سرية معلوماتك الصحية المحمية فيما عدا الحالات المذكورة في هذا الإخطار.
- يجب أن نطلعك على الإجراءات التي ينص القانون على وجوب اتخاذها للحفاظ على الخصوصية.
- يجب أن نلتزم بتعهداتنا المذكورة في هذا الإخطار.
- علينا إرسال PHI إلى عنوان آخر أو بطريقة أخرى بخلاف البريد العادي إذا طلبت ذلك لأسباب منطقية، مثل تعرضك للخطر.
- يتعين علينا إخبارك إذا اضطررنا لمشاركة معلوماتك الصحية المحمية بعدما طلبت منا عدم مشاركتها.
- إذا فرضت علينا قوانين الولاية القيام بأكثر مما ذكر هنا، فسنلتزم باتباع القوانين.
- يجب أن نعلمك إذا راودتنا شكوك حول تعرض PHI للاختراق.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
 Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
 المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.
 تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الاتصال بك

قد نتصل بك نحن و/أو الشركات التابعة لنا و/أو الموردون، أو نرسل لك رسالة نصية باستخدام نظام الاتصال الهاتفي الآلي و/أو صوت آلي. نقوم بذلك فقط بما يتماشى مع (TCPA). قد تكون المكالمات لإعلامك بخيارات العلاج أو الخدمات والمزايا الأخرى المتعلقة بالصحة. إذا لم تكن ترغب في التواصل معك من خلال الهاتف، فما عليك إلا إخبار المتصل ولن نتصل بك بهذه الطريقة مرة أخرى. أو يمكنك الاتصال على الرقم (TTY 711) 1-844-203-3796 لإضافة رقم هاتفك إلى قائمة عدم الاتصال لدينا.

ماذا لو كانت لديك تساؤلات؟

إذا كانت لديك أسئلة حول قواعد الخصوصية الخاصة بنا أو ترغب في استخدام حقوقك، فيرجى الاتصال بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا إلى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي. إذا كنت تعاني الصمم أو صعوبة في السمع، فيمكنك الاتصال على رقم TTY 711.

للاطلاع على المزيد من المعلومات

لقراءة المزيد من المعلومات حول كيفية جمع معلوماتك واستخدامها، وحقوق الخصوصية الخاصة بك، وتفاصيل حول قوانين الخصوصية الفيدرالية والخاصة بالولاية الأخرى، يرجى زيارة صفحة الويب الخاصة بالخصوصية على <https://www.anthem.com/ca/privacy/>.

ماذا لو كانت لديك شكوى؟

نحن هنا للمساعدة. وإذا شعرت بعدم الحفاظ على أمان PHI؛ فيمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء أو وزارة الصحة والخدمات الإنسانية. ولن يقع عليك ضرر إذا تقدمت بشكوى.

اكتب رسالة إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية أو اتصل بها:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

الهاتف: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

الفاكس: 415-437-8329

نحتفظ بالحق في تغيير إخطار HIPAA هذا والطرق التي نحمي بها PHI. إذا حدث ذلك، فسنخطر بالتغييرات التي تطرأ. وسننشرها أيضًا على الويب على الموقع الإلكتروني anthem.com/ca/Medi-Cal.

العرق والإثنية واللغة والتوجه الجنسي والهوية الجنسية

يجوز لنا أن نستنتج ونتلقى و/أو نحتفظ بمعلومات تتعلق بالعرق والإثنية واللغة والتوجه الجنسي والهوية الجنسية. ونحن نحمي هذه المعلومات كما هو موضح في هذا الإخطار.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



نحن نستخدم هذه المعلومات في:

- التأكد من حصولك على الرعاية الصحية التي تحتاج إليها
- إنشاء برامج بهدف تحسين نتائج الرعاية الصحية
- كتابة معلومات التثقيف الصحي وإرسالها
- السماح للأطباء بالاطلاع على احتياجاتك الخاصة باللغة
- توفير خدمات الترجمة الفورية والترجمة

نحن لا نستخدم هذه المعلومات فيما يلي:

- إصدار التأمين الصحي
- تحديد ما تدفعه مقابل الخدمات
- تحديد المزايا الصحية
- المشاركة مع المستخدمين غير المعتمدين

معلوماتك الشخصية (PI)

يمكن أن نطلب الحصول على PI ونستخدمها ونشاركها كما ذكرنا من قبل في هذا الإخطار. ومعلوماتك الشخصية (PI) هذه ليست عامة، وتعرفنا بك، وتؤخذ غالبًا لأسباب تتعلق بالتأمين. يمكن أن تتضمن PI أمورًا مختلفة مثل أسماء المستخدمين وكلمات المرور الخاصة بموقع الويب التي نستخدمها، وأرقام الحسابات المصرفية، وسجل عملك. قد تكون PI الخاصة بك هي نفسها PHI إذا كانت تتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك أو بخططك الصحية. نحن نحمي PI و PHI الخاصة بك كما تحدثنا في هذا الإشعار.

- قد نستخدم PI لاتخاذ قرارات بشأن ما يلي:

- الصحة
- العادات
- الهوايات

- قد نحصل على PI عنك من أشخاص آخرين أو مجموعات أخرى، مثل:

- الأطباء
- المستشفيات
- شركات تأمين أخرى

- قد نشارك في بعض الحالات معلومات PI الخاصة بك مع أشخاص أو مجموعات خارج شركتنا.
- سنُعلمك قبل القيام بأي إجراء، إذا كان علينا منحك فرصة للرفض.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



- سنُطلعك على كيفية إخبارنا بعدم رغبتك في أن نستخدم IP أو نشاركها.
 - لديك الحق في الاطلاع على IP الخاصة بك وتغييرها.
 - نضمن حماية IP.
- تتوفر هذه المعلومات مجانًا بلغات أخرى. يرجى الاتصال برقم مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا إلى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي.
- Anthem Blue Cross هو الاسم التجاري لـ Anthem Blue Cross و Blue Cross of California Partnership Plan، Inc. هما مرخص لهما مستقلان لـ Blue Cross Association. كما أن Anthem هي العلامة التجارية المسجلة لصالح Anthem Insurance Companies, Inc. وقد تعاقدت Blue Cross of California مع L.A. Care Health Plan لتتولى تقديم خدمات برنامج Medi-Cal للرعاية المُدارة في مقاطعة Los Angeles.

1073211CAMABABC 07/24

الإخطار الخاص بالقوانين

تنطبق العديد من القوانين على دليل الأعضاء هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى في حال عدم تضمين هذه القوانين أو شرحها في دليل الأعضاء. القوانين الرئيسية التي تنطبق على هذا الدليل هي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المتعلقة ببرنامج Medi-Cal. إن قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى مطبقة هنا أيضًا.

إخطار بخصوص Medi-Cal باعتباره الخيار الأخير للدفع والتغطية الصحية الأخرى وتعويضات عن الضرر

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية والضوابط المتعلقة بالمسؤولية القانونية على الأطراف الثالثة المقدمة لخدمات الرعاية الصحية للأعضاء. Anthem سوف تتخذ جميع التدابير المعقولة لضمان أن برنامج Medi-Cal سيكون هو الخيار الأخير للدفع.

قد يكون لأعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويشار إليها أيضًا بالتأمين الصحي الخاص. كشرط لأهلية Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب للحصول على أي OHC متاح أو الاحتفاظ به عندما يكون مجانيًا.

تطلب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية من أعضاء Medi-Cal الإبلاغ عن OHC وأي تغييرات تطرأ على OHC القائمة. قد تضطر إلى سداد التكلفة لـ DHCS عن أي مزايا مدفوعة عن طريق الخطأ إذا لم تقم بالإبلاغ عن OHC بسرعة. أرسل معلومات OHC الخاص بك عبر الإنترنت على <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادي. المكالمات مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711. تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت، فيمكنك إبلاغ Anthem عن OHC عن طريق الاتصال
1-800-407-4627 (TTY 711). أو يمكنك الاتصال بمركز معالجة OHC التابع لـ DHCS على الرقم
1-800-541-5555 (1-800-430-7077 TTY أو 711) أو 1-916-636-1980.

يحق لإدارة خدمات الرعاية الصحية في California (DHCS) ويقع على عاتقها مسؤولية استرداد المدفوعات للخدمات
المغطاة في برنامج Medi-Cal، التي لا يكون فيها برنامج Medi-Cal هو خيار الدفع الأول. على سبيل المثال، إذا
تعرضت للإصابة في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على تأمين السيارات أو تعويض العمال دفع تكاليف رعايتك
الصحية أولاً أو سداد المدفوعات لـ Medi-Cal إذا دفع برنامج Medi-Cal.

إذا تعرضت للإصابة، وكان طرف آخر مسؤولاً عن إصابتك، فيجب عليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار DHCS في
غضون 30 يومًا من تقديم دعوى قانونية أو مطالبة. أرسل إشعارك عبر الإنترنت إلى:

- برنامج الإصابات الشخصية في <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- برنامج استرداد تعويضات العمال في <https://dhcs.ca.gov/WC>

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لقسم المسؤولية والاسترداد تجاه الغير التابع لـ DHCS على
<https://dhcs.ca.gov/tplrd> أو اتصل على الرقم 1-916-445-9891.

إخطار بشأن استرداد المستحقات من الإرث

يجب أن يسعى برنامج Medi-Cal إلى استرداد المدفوعات من الإرث الثابت الصحة لبعض الأعضاء المتوفين نظير
الحصول على مزايا Medi-Cal التي تم استلامها في أو بعد عيد ميلادهم الـ 55. يشمل السداد مدفوعات الخدمة مقابل
الرسوم (FFS) وأقساط الرعاية المُدارة/مدفوعات رؤوس الأفراد لخدمات مرفق التمريض، والخدمات المنزلية والمجتمعية،
وخدمات المستشفيات والأدوية ذات الصلة التي تم تلقيها عندما كان العضو مريضاً في العيادة الداخلية في مرفق ترميز أو
كان يتلقى الخدمات المنزلية أو المجتمعية. لا يمكن أن يتجاوز السداد قيمة تركة العضو المثبتة الصحة.

لمعرفة المزيد، انتقل إلى موقع برنامج استرداد المدفوعات من الإرث لدى DHCS على <https://dhcs.ca.gov/er> أو
اتصل على الرقم 1-916-650-0590.

إخطار بشأن اتخاذ إجراء

سترسل لك Anthem إخطار بشأن اتخاذ إجراء (NOA) في أي وقت ترفض فيه Anthem أو تؤخر أو تنهي أو تعدل
طلبًا للحصول على خدمات الرعاية الصحية. إذا كنت لا توافق على قرار Anthem، فيمكنك دائمًا تقديم التماس إلى
Anthem. انتقل إلى قسم "الالتماسات" في الفصل 6 من هذا الدليل للحصول على معلومات مهمة حول تقديم الالتماس.
عندما ترسل Anthem إليك إخطار NOA فستخبرك بجميع حقوقك في حال الاعتراض على القرار الذي اتخذناه.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم 1-800-407-4627 (TTY 711).

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



محتويات الإشعارات

إذا استندت Anthem في رفض خدماتك أو تأخيرها أو تعديلها أو إنهائها أو تعليقها أو تخفيضها كليًا أو جزئيًا إلى الضرورة الطبية، فيجب أن يحتوي NOA الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تعترض Anthem اتخاذه
- شرح واضح وموجز لأسباب قرار Anthem
- آلية اتخاذ Anthem لهذا القرار، بما في ذلك القواعد التي استخدمتها Anthem خلال ذلك
- الأسباب الطبية للقرار. يجب على Anthem أن تذكر بوضوح كيف أن حالتك لا تفي بالقواعد أو الإرشادات.

الترجمات

يلزم Anthem ترجمة معلومات العضو المكتوبة بالكامل وتوفيرها باللغات المفضلة الشائعة، بما في ذلك جميع إشعارات التنظيم والالتماس.

يجب أن يتضمن الإشعار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Anthem برفض طلب خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها أو تعديله أو إنهائه أو تعليقه أو تقليله.

إذا لم تكن الترجمة بلغتك المفضلة متوفرة، فإن Anthem مطالب بتقديم المساعدة الشفهية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تحصل عليها.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



8. أرقام وكلمات مهمة يجب معرفتها

الموارد وأرقام الهواتف

- مركز Anthem لرعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627
- Medi-Cal Rx على الرقم (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 واضغط على 7 أو 711

كلمات ينبغي معرفتها

المخاض النشط: الفترة الزمنية التي تكون فيها المرأة العضو الحامل في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو قد يضر النقل بصحة وسلامة العضو أو الطفل الذي لم يولد بعد.

حادة: حالة طبية مفاجئة وعاجلة تتطلب عناية طبية سريعة.

الهنود الأمريكيون: الفرد الذي يستوفي تعريف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي في CFR 42 القسم 438.14، والذي يعرف الشخص بأنه "هندي" إذا استوفى الشخص أياً مما يلي:

- عضو إحدى القبائل الهندية المُعترف بها فيدراليًا
 - يعيش في مركز حضري ويستوفي واحدًا أو أكثر مما يلي:
 - هو عضو في قبيلة أو جماعة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو الفرق أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المُعترف بها الآن أو في المستقبل من قبل الولاية التي يقيمون فيها، أو من ينحدر من الدرجة الأولى أو الثانية لأي عضو من هذا القبيل
 - أحد سكان الإسكيمو أو الأليوت أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين
 - تعتبره وزارة الداخلية هنديةً لأي غرض من الأغراض
 - تم اعتباره هنديةً بموجب اللوائح الصادرة عن وزارة الداخلية
 - تعتبره وزارة الداخلية هنديةً لأي غرض من الأغراض
 - تعتبره وزارة الصحة والخدمات الإنسانية هنديةً لأغراض الأهلية للحصول على خدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك، كونه هنديةً من California، أو الإسكيمو، أو الأليوت، أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين
- الالتزام:** طلب العضو من Anthem مراجعة وتغيير قرار تم اتخاذه بشأن التغطية للخدمة المطلوبة.
- المزايا:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية التي تغطيها هذه الخطة الصحية.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.
Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.
تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



خدمات الأطفال في (California CCS): برنامج Medi-Cal يوفر خدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين يعانون من حالات صحية معينة أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة.

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو الاختصاصيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدة العضو على فهم المشكلات الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع مقدمي خدمات العضو.

قابلة ممرضة معتمدة (CNM): شخص مرخص له كمرض مسجل ومعتمد كمرضة قابلة من قبل مجلس California للتريض المسجل. يسمح للممرضة القابلة المعتمدة المشاركة في حالات الولادة الطبيعية.

معالج العمود الفقري: مقدم خدمة يعالج العمود الفقري عن طريق العلاج اليدوي.

الحالة المزمنة: مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها تمامًا أو تزداد سوءًا بمرور الوقت أو يجب علاجها حتى لا تتفاقم حالة العضو.

العيادة: منشأة يمكن للأعضاء اختيارها كمقدم رعاية أولية (PCP). يمكن أن يكون إما مركزًا صحيًا مؤهلاً فيدراليًا (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم رعاية صحية هندي (IHCP) أو مرفق رعاية أولية آخر.

خدمات البالغين المجتمعية (CBAS): خدمات العيادات الخارجية والمرافق القائمة على الرعاية التمريضية الماهرة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والعناية الشخصية وتدريب ودعم الأسرة ومقدمي الرعاية وخدمات التغذية والنقل وغيرها من الخدمات للأعضاء المؤهلين.

الشكوى: تعبير العضو شفهيًا أو كتابيًا عن عدم رضاه عن خدمة يغطيها برنامج Medi-Cal أو Anthem أو خطة الصحة العقلية في المقاطعة أو مقدم خدمة Medi-Cal. الشكوى مثلها مثل التظلم.

استمرارية الرعاية: قدرة عضو الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الخدمة الحالي خارج الشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا إذا وافق مقدم الخدمة وAnthem.

قائمة الأدوية التعاقدية (CDL): قائمة الأدوية المعتمدة لـ Medi-Cal Rx والتي قد يطلب منها مقدم الخدمة الأدوية المغطاة التي يحتاجها العضو.

تنسيق المزاي (COB): عملية تحديد التغطية التأمينية (Medi-Cal أو Medicare أو التأمين التجاري أو غيرها) التي لديها مسؤوليات العلاج والدفع الأولية للأعضاء الذين لديهم أكثر من نوع واحد من تغطية التأمين الصحي.

النظام الصحي المنظم للمقاطعة (COHS): وكالة محلية أنشأها مجلس المشرفين في المقاطعة للتعاقد مع برنامج Medi-Cal. يتم تسجيل العضو تلقائيًا في خطة COHS إذا استوفى قواعد التسجيل. يختار الأعضاء المسجلون مقدم الرعاية الصحية الخاص بهم من بين جميع مقدمي الخدمات في COHS.

المشاركة في السداد (المشاركة في الدفع): حصة من المدفوعات يقوم بها العضو، بشكل عام في وقت الخدمة، بالإضافة إلى مدفوعات شركة التأمين.

الخدمات المغطاة: خدمات Medi-Cal التي تكون Anthem مسؤولة عن الدفع مقابلها. تخضع الخدمات المشمولة بالتغطية للشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الواردة في عقد Medi-Cal، وأي تعديل للعقد، وكما هو موضح في دليل الأعضاء هذا (المعروف أيضًا باسم دليل التغطية (EOC) ونموذج الإفصاح المجمع).

DHCS: إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية California هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج Medi-Cal.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



إلغاء التسجيل: التوقف عن استخدام خطة صحية لأن العضو لم يعد مؤهلاً أو انتقل إلى خطة صحية جديدة. يجب على العضو التوقيع على نموذج يفيد بأنه لم يعد يرغب في استخدام الخطة الصحية أو الاتصال على Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية وإلغاء التسجيل عبر الهاتف.

DMHC: إدارة الرعاية الصحية المُدارة في California هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على الخطط الصحية للرعاية المُدارة.

المعدات الطبية المعمرة (DME): المعدات الطبية الضرورية طبيًا والتي يطلبها طبيب العضو أو أي مقدم خدمة آخر يستخدمه العضو في المنزل أو المجتمع أو المنشأة المستخدمة كمنزل.

الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT): انتقل إلى "Medi-Cal" للأطفال والمراهقين".

حالة طبية طارئة: حالة طبية أو عقلية ذات أعراض حادة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو الألم الشديد، بحيث يمكن لشخص عادي راشد لديه معرفة متوسطة بالصحة والطب أن يعتقد بشكل معقول أن عدم الحصول على رعاية طبية فورية يمكن أن يؤدي إلى:

- تعريض صحة العضو أو صحة طفله الذي لم يولد بعد لخطر جسيم
- التسبب في اعتلال وظيفة الجسم
- التسبب في عدم عمل جزء أو عضو من الجسم بشكل صحيح
- التسبب في الوفاة

الرعاية في حالات الطوارئ: فحص يقوم به طبيب أو موظف طبي تحت إشراف الطبيب، وفقا لما يسمح به القانون، لمعرفة ما إذا كانت هناك حالة طبية طارئة. الخدمات الضرورية طبيًا اللازمة لجعل حالتك مستقرة سريريًا في حدود قدرات المنشأة.

النقل الطبي في حالات الطوارئ: النقل في سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ للحصول على الرعاية الطبية الطارئة.

العضو المسجل: شخص عضو في خطة صحية ويحصل على خدمات من خلال الخطة.

المريض الدائم: المريض الذي لديه علاقة قائمة مع مقدم الخدمة وذهب إلى هذا المقدم خدمة في غضون فترة زمنية محددة تحددها الخطة الصحية.

العلاج التجريبي: الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي هي في مرحلة الاختبار مع الدراسات المختبرية أو الحيوانية قبل الاختبار على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية لفحص سريري.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات لمنع الحمل أو تأخيرها. وتقدم الخدمات للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات.

المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC): مركز صحي في منطقة لا يوجد بها العديد من مقدمي الخدمات. يمكن للعضو الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في FQHC.

الرسوم مقابل الخدمة (FFS) برنامج Medi-Cal: في بعض الأحيان لا تغطي Anthem الخدمات، ولكن لا يزال بإمكان العضو الحصول عليها من خلال FFS Medi-Cal، مثل العديد من خدمات الصيدليات من خلال Medi-Cal Rx. رعاية المتابعة: رعاية الطبيب المنتظمة للتحقق من تقدم العضو بعد دخول المستشفى أو في أثناء العلاج.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



الاحتيال: فعل متعمد للخداع أو التضليل يرتكبه شخص يدرك أن الخداع قد يؤدي لمزايا غير مصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

مراكز الولادة القائمة بذاتها (FBC): المرافق الصحية التي من المقرر أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن مكان إقامة المرأة العضو الحامل والتي تم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الولاية لتوفير المخاض قبل الولادة والولادة أو رعاية ما بعد الولادة وغيرها من الخدمات الإسعافية التي تتضمنها الخطة. هذه المرافق ليست مستشفيات.

التظلم: تعبير العضو شفهيًا أو كتابيًا عن عدم رضاه عن خدمة يغطيها برنامج Medi-Cal أو Anthem أو خطة الصحة العقلية بالمقاطعة أو مقدم خدمة Medi-Cal. الشكوى المقدمة إلى Anthem حول مقدم خدمة الشبكة هي مثال على التظلم.

خدمات وأجهزة التأهيل: خدمات الرعاية الصحية التي تساعد العضو على الاحتفاظ بالمهارات والأداء للحياة اليومية أو تعلمها أو تحسينها.

Health Care Options لخيارات الرعاية الصحية (HCO): البرنامج الذي يمكنه تسجيل عضو أو إلغاء تسجيله من خطة صحية.

التأمين الصحي: التغطية التأمينية التي تدفع النفقات الطبية والجراحية عن طريق سداد المؤمن له للنفقات الناجمة عن المرض أو الإصابة أو الدفع لمقدم الرعاية مباشرة.

الرعاية الصحية المنزلية: الرعاية التمريضية الماهرة المتخصصة وغيرها من الخدمات المقدمة في المنزل.

مقدمو الرعاية الصحية المنزلية: مقدمو الخدمات الذين يقدمون للأعضاء الرعاية التمريضية الماهرة والخدمات الأخرى في المنزل.

رعاية المحتضرين: رعاية تهدف إلى تقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو مصاب بمرض عضال لا يُرجى شفاؤه. تتوفر رعاية المحتضرين عندما يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

المستشفى: مكان يحصل فيه العضو على رعاية في العيادات الداخلية والخارجية من الأطباء والمرضات.

رعاية المرضى في العيادات الخارجية في المستشفى: الرعاية الطبية أو الجراحية التي يتم إجراؤها في المستشفى دون إقامة المريض كمريض عيادة داخلية في المستشفى.

الاستشفاء: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

مقدمو الرعاية الصحية الهنود (IHCP): برنامج رعاية صحية تديره الخدمة الصحية الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو برنامج صحي قبلي أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (UIO) حيث يتم تعريف هذه المصطلحات في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (25 USC الفقرة 1603).

رعاية المرضى في العيادات الداخلية: عندما يضطر أحد الأعضاء إلى البقاء ليلاً في مستشفى أو مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية المطلوبة.

مرفق أو دار الرعاية المتوسطة أو المنزل: الرعاية المقدمة في مرفق رعاية طويلة الأجل أو منزل يوفر خدمات سكنية على مدار 24 ساعة. تشمل أنواع مرافق أو دور الرعاية المتوسطة مرفق الرعاية المتوسطة / لذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)، ومرفق الرعاية المتوسطة / التأهيل لذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-H)، ومرفق الرعاية المتوسطة / التمريض لذوي الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-N).

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لتحويل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



العلاج البحثي: دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من التحقيق السريري المعتمد من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، ولكن لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من قبل FDA ولا يزال قيد البحث في بحث سريري معتمد من FDA.

الرعاية طويلة الأمد: الرعاية في مرفق لفترة أطول من الشهر الخاص بالدخول بالإضافة إلى شهر واحد 1.

خطة الرعاية المُدارة: خطة Medi-Cal الصحية التي تستخدم فقط بعض الأطباء والاختصاصيين والعيادات والصيدليات والمستشفيات لمتلقي Medi-Cal المسجلين في تلك الخطة. Anthem هي خطة رعاية مُدارة.

برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين: ميزة لأعضاء Medi-Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ على صحتهم. يجب أن يحصل الأعضاء على الفحوصات الصحية المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة للعثور على المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا. يجب أن يحصلوا على العلاج للرعاية أو المساعدة لعلاج الحالات المرضية التي قد تُكتشف في الفحوصات. تعرف هذه الميزة أيضًا باسم ميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

Medi-Cal Rx: خدمة مزايا الصيدلية التي تعد جزءًا من FFS Medi-Cal والمعروفة باسم "Medi-Cal Rx" والتي توفر مزايا وخدمات الصيدلية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وبعض الإمدادات الطبية لجميع المستفيدين من برنامج Medi-Cal.

دار العلاج الطبي: نموذج للرعاية يوفر الوظائف الرئيسية للرعاية الصحية الأولية. وهذا يشمل الرعاية الشاملة، والرعاية المنسقة التي تركز على المريض، والخدمات التي يمكن الوصول إليها، والجودة والسلامة.

ضرورية طبيًا (أو ضرورة طبية): الخدمات الضرورية طبيًا هي خدمات مهمة معقولة وتحمي الحياة. هذه الرعاية مطلوبة لحماية المرضى من حدوث مرض خطير أو إعاقة. تقلل هذه الرعاية من الألم الشديد عن طريق تشخيص أو علاج المرض أو الداء أو الإصابة. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تشمل خدمات Medi-Cal الضرورية طبيًا الرعاية اللازمة لإصلاح أو مساعدة مرض أو حالة جسدية أو عقلية، بما في ذلك اضطرابات تعاطي المخدرات.

النقل الطبي: النقل الذي يصفه مقدم الخدمة للعضو عندما لا يكون العضو قادرًا جسديًا أو طبيًا على استخدام سيارة أو حافلة أو قطار أو سيارة أجرة للوصول إلى موعد طبي مغطى أو لاستلام الوصفات الطبية. تدفع Anthem مقابل النقل بأقل تكلفة لاحتياجاتك الطبية عندما تحتاج إلى رحلة توصيل إلى موعدك.

Medicare: برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكثر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا ذوي الإعاقة، والأشخاص المصابين بمرض الكلى في المرحلة النهائية (الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب غسيل الكلى أو عملية زرع، وتسمى أحيانًا مرض الكلى في المرحلة النهائية (ESRD)).

العضو: أي عضو مؤهل في Medi-Cal مسجل في Anthem ويحق له الحصول على الخدمات المشمولة بالتغطية.

مقدم خدمات الصحة العقلية: اختصاصيو الرعاية الصحية الذين يقدمون خدمات الصحة العقلية والصحة السلوكية للمرضى.

خدمات القبالة: رعاية ما قبل الولادة وفي أثناء الولادة وبعدها، بما في ذلك خدمات تنظيم الأسرة للأُم والرعاية الفورية لحديثي الولادة، التي تقدمها القابلات الممرضات المعتمدات (CNM) والقابلات المرخصات (LM).

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع Anthem لتقديم الرعاية.

مقدم خدمة في الشبكة (أو مقدم الخدمة داخل الشبكة): انتقل إلى "مقدم الخدمة المشارك".

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).



الخدمة غير المغطاة: خدمة لا تقوم Anthem بتغطيتها.

النقل غير الطبي: النقل عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة Medi-Cal المغطاة المصرح بها من قبل مقدم خدمة العضو وعند استلام الوصفات الطبية والإمدادات والمستلزمات الطبية.

مقدم الخدمة غير المشارك: مقدم خدمة غير موجود في شبكة Anthem.

التغطية الصحية الأخرى (OHC): تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى التأمين الصحي الخاص ودافعي الخدمات بخلاف Medi-Cal. قد تشمل الخدمات الطبية أو طب الأسنان أو الرؤية أو الصيدلة أو خطط Medicare Advantage (الجزء C) أو خطط أدوية Medicare (الجزء D) أو خطط Medicare التكميلية (Medigap).

جهاز تقويم العظام: جهاز يستخدم كدعامة أو دعامة مثبتة خارج الجسم لدعم أو تصحيح جزء من الجسم مصاب بجروح بالغة أو مريض ضروري طبيًا للتعافي الطبي للعضو.

الخدمات خارج المنطقة: الخدمات المطلوبة في أثناء وجود العضو في أي مكان خارج منطقة خدمة Anthem.

مقدم الخدمة من خارج الشبكة: مقدم الخدمة الذي ليس جزءًا من شبكة Anthem.

رعاية المرضى في العيادات الخارجية: عندما لا يضطر أحد الأعضاء إلى البقاء ليلاً في مستشفى أو مكان آخر للحصول على الرعاية الطبية المطلوبة.

خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية: خدمات العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية عقلية خفيفة إلى متوسطة بما في ذلك:

- العلاج والتقييم الصحي العقلي الفردي والجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي عند الإشارة سريريًا إلى تقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات مرضى العيادة الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- استشارة الطب النفسي
- مختبر العيادات الخارجية والمستلزمات والمكملات الغذائية

الرعاية التلطيفية: رعاية للحرص على تقليل المضايقات الجسدية والعاطفية والاجتماعية والروحية لعضو مصاب بمرض خطير. لا تتطلب الرعاية التلطيفية أن يكون متوسط العمر المتوقع للعضو 6 أشهر أو أقل.

المستشفى المشارك: مستشفى مرخص لديه عقد مع Anthem لتقديم الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الرعاية. الخدمات المشمولة بالتغطية التي قد تقدمها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء محدودة بسياسات مراجعة الاستخدام وضمان الجودة الخاصة بـ Anthem أو عقد Anthem مع المستشفى.

مقدم الخدمة المشارك (أو الطبيب المشارك): طبيب أو مستشفى أو غيره من اختصاصيي الرعاية الصحية المرخص أو المرافق الصحية المرخصة، بما في ذلك المرافق دون الحادة التي لديها عقد مع Anthem لتقديم خدمات مغطاة للأعضاء في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الرعاية.

خدمات الأطباء: الخدمات التي يقدمها شخص مرخص له بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو طب العظام، ولا تشمل الخدمات التي يقدمها الأطباء في أثناء دخول العضو للمستشفى والتي يتم فرضها وتحصيلها في فاتورة المستشفى.

الخطة: انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



خدمات ما بعد استقرار الحالة الصحية: الخدمات المغطاة المتعلقة بحالة طبية طارئة والتي يتم توفيرها بعد استقرار الحالة الصحية للعضو للحفاظ على استقرار حالته. يتم تغطية خدمات رعاية ما بعد استقرار الحالة الصحية ودفع ثمنها. قد تحتاج المستشفيات خارج الشبكة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق): العملية التي يجب من خلالها على العضو أو مقدم الخدمة الخاص به طلب موافقة من Anthem على خدمات معينة للتأكد من أن Anthem ستغطيها تكاليفها. الإحالة ليست موافقة. الموافقة المسبقة هي نفس التصريح المسبق.

تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا: تغطية الأدوية الموصوفة من قبل مقدم الخدمة.

الأدوية الموصوفة طبيًا: دواء يتطلب قانونيًا طلبًا من مقدم خدمة مرخص ليتم صرفه، على عكس الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية ("OTC") التي لا تتطلب وصفة طبية.

الرعاية الأولية: انتقل إلى "الرعاية الروتينية".

مقدم الرعاية الأولية (PCP): مقدم خدمة المرخص الذي يلجأ إليه العضو لمعظم رعايته الصحية. يساعد PCP العضو في الحصول على الرعاية التي يحتاجها.

يمكن أن يكون PCP:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- ممارس طب العائلة
- اختصاصي الولادة أو طبيب أمراض النساء
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)
- المركز الصحي المؤهل فيدراليًا (FQHC)
- عيادة الصحة الريفية (RHC)
- مقدم خدمات طب الشوارع (SMP)
- ممرضة ممارسة
- مساعد طبيب
- عيادة

التصريح المسبق (الموافقة المسبقة): العملية التي يجب من خلالها على العضو أو مقدم الخدمة الخاص به طلب موافقة من Anthem للحصول على خدمات معينة لضمان أن Anthem تغطي تكاليفها. الإحالة ليست موافقة. التصريح المسبق هو نفس الموافقة المسبقة.

جهاز اصطناعي: جهاز اصطناعي يتم تركيبه في الجسم ليحل محل عضو مفقود من الجسم.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة Anthem.

الحالة الطبية النفسية الطارئة: اضطراب عقلي تكون فيه الأعراض خطيرة أو شديدة بما يكفي لتسبب خطرًا مباشرًا على العضو أو الآخرين أو يكون العضو غير قادر على الفور على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



خدمات الصحة العامة: الخدمات الصحية التي تستهدف جميع السكان. وتشمل هذه، في جملة أمور، تحليل الحالة الصحية، والمراقبة الصحية، وتعزيز الصحة، وخدمات الوقاية، ومكافحة الأمراض المعدية، وحماية البيئة والصرف الصحي، والتأهب للكوارث والاستجابة لها، والصحة المهنية.

مقدم خدمة مؤهل: طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسبة لعلاج حالة العضو.

الجراحة الترميمية: جراحة لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم لتحسين الوظيفة أو خلق مظهر طبيعي إلى أقصى حد ممكن. الهياكل غير الطبيعية للجسم هي تلك الناجمة عن عيب خلقي أو تشوهات في النمو أو صدمة أو عدوى أو أورام أو مرض.

الإحالة: عندما يشير PCP للعضو إلى أنه يمكن للعضو الحصول على الرعاية من مقدم خدمة آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المشمولة بالتغطية الإحالة والموافقة المسبقة (التصريح المسبق).

خدمات وأجهزة التأهيل وإعادة التأهيل: خدمات وأجهزة لمساعدة الأعضاء الذين يعانون من إصابات أو إعاقات أو حالات مزمنة على اكتساب أو استعادة المهارات العقلية والبدنية.

الرعاية الروتينية: الخدمات الضرورية طبياً والرعاية الوقائية، أو زيارات صحة الطفل، أو الرعاية مثل رعاية المتابعة الروتينية. الهدف من الرعاية الروتينية هو منع المشكلات الصحية.

عيادة الصحة الريفية (RHC): مركز صحي في منطقة لا يوجد بها العديد من مقدمي الخدمات. يمكن للأعضاء الحصول على الرعاية الأولية والوقائية في RHC.

الخدمات الحساسة: الخدمات المتعلقة بالصحة النفسية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، وأمراض العدوى المنقولة جنسياً (STI)، وفيرس HIV/AIDS، وحالات الاعتداء الجنسي والإجهاض، واضطراب تعاطي المواد المخدرة، ورعاية تثبيت المنظور الجنساني، وعنف الشريك الحميم.

مرض خطير: مرض أو حالة يجب علاجها ويمكن أن تؤدي إلى الوفاة.

منطقة الخدمة: المنطقة الجغرافية التي تخدمها Anthem. وهذا يشمل المقاطعات Alpine، Amador، Calaveras، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Madera، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare، و Tuolumne.

الرعاية التمريضية الماهرة المتخصصة: الخدمات المغطاة التي يقدمها الممرضون أو الفنيون أو المعالجون المرخصون في أثناء الإقامة في منشأة تريض ماهر متخصص أو في منزل أحد الأعضاء.

مرفق التمريض الماهر المتخصص: مكان يوفر رعاية تمريضية على مدار 24 ساعة في اليوم لا يمكن تقديمها إلا للمهنيين الصحيين المدربين.

اختصاصي (أو طبيب متخصص): طبيب يعالج أنواعاً معينة من مشكلات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يعالج جراح العظام المكسورة. اختصاصي الحساسية يعالج الحساسية. وطبيب القلب يعالج مشكلات القلب. في معظم الحالات، سيحتاج العضو إلى إحالة من PCP للذهاب إلى اختصاصي.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS): خدمات للأعضاء الذين لديهم احتياجات خدمات الصحة العقلية التي تكون أعلى من مستوى ضعيف إلى متوسط من الاعتلال.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحاً حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على anthem.com/ca/Medi-Cal.



مقدم خدمات طب الشوارع (SMP): مقدم خدمة طبي مرخص (على سبيل المثال، دكتور في الطب (MD)، دكتوراه في طب تقويم العظام (DO)، مساعد طبيب (PA)، ممرض ممارس (NP)، قابلة ممرضة معتمدة (CNM)) يقوم بزيارات للمرضى خارج الجدران الأربعة للعيادات أو المستشفيات ومباشرة في الشارع، في البيئات التي قد يكون فيها الأفراد غير المحميين (مثل أولئك الذين يعيشون في سيارة، أو عربة سكن متنقلة (RV) أو مبنى مهجور أو مناطق خارجية أخرى).

مرفق رعاية تحت الحاد (للبالغين أو الأطفال): مرفق رعاية طويلة الأجل يوفر رعاية شاملة للأعضاء الضعفاء طبيًا الذين يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية بضع القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب الوريدي، ورعاية إدارة الجروح المعقدة.

مرض عضال: حالة طبية لا يمكن علاجها ومن المرجح أن تسبب الوفاة في غضون سنة 1 أو أقل إذا اتبع المرض مساره الطبيعي.

التعويضات عن الضرر: عندما يتم تقديم المزاي أو سيتم تقديمها إلى عضو Medi-Cal بسبب إصابة ويكون طرف آخر مسؤولاً عنها، تسترد DHCS القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

الفرز (أو الفحص): تقييم صحة العضو من قبل طبيب أو ممرضة مدربة على الفحص لغرض تحديد مدى إلحاح حاجتك إلى الرعاية.

الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة): الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب رعاية طبية. يمكن للأعضاء الحصول على رعاية عاجلة من مقدم خدمات خارج الشبكة إذا كان مقدمو الخدمات داخل الشبكة غير متاحين مؤقتًا أو لا يمكن الوصول إليهم.

اتصل بمركز رعاية العملاء على الرقم (TTY 711) 1-800-407-4627.

Anthem متاحة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.

المكالمة مجانية. أو اتصل على California Relay Line لترحيل المكالمات على الرقم 711.

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني على [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal).

