Anthem

# دليل الأعضاء

ما ينبغي عليك معرفته عن المزايا التي تحصل عليها

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

2024

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

1056672CAMABABC LP 07/23

# لغات وصيغ أخرى

## لغات أخرى

يمكنك الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد الخطة الأخرى بلغات أخرى بدون أي تكلفة عليك. توفر Anthem ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. يمكنك الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمة مجانية. يرجى قراءة دليل العضوية لمعرفة المزيد عن الخدمات اللغوية المساعِدة للرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية.

## صيغ أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بصيغ أخرى، مثل برايل، وطباعة بخط كبير قدره 20 نقطة، وصوت وصيغ إلكترونية يمكن الوصول إليها بدون أي تكلفة

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

عليك. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمة مجانية.

---

## خدمات المترجمين الفوريين

تقدم Anthem خدمات الترجمة الفورية من مترجم فوري مؤهل على مدار 24 ساعة بدون أي تكلفة عليك. لن تضطر للاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو صديق للترجمة الفورية. نحن لا نؤيد استخدام القاصرين في الترجمة الفورية، ما لم تكن الحالة طارئة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية والثقافية دون أي تكلفة عليك. المساعدة متوفرة على مدار 24 ساعة، وطوال أيام الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة، يرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**. المكالمة مجانية.

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Aids and services for people

---

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

with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. These services are free of charge.

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 بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

**<u>Հայերեն պիտակ (Armenian)</u>**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն

---

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

ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

**<u>ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)</u>** ចំណាំ៖ បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រៃលសំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃទេ។

---

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

---

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

**(TTY 711)** पर कॉल करें। दिव्यांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी 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。

---

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

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。

<u>한국어 태그라인 **(Korean)**</u> 유의사항:
귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

---

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

**<u>ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)</u>** ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**<u>Mienh Tagline (Mien)</u>** 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

---

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

longc benx nzangc-pokc bun hluo 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 ਤੁਹਾਨੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ **1-800-407-4627 (TTY 711)** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-407-4627 (TTY 711)** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

---

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

## 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 **1-800-407-4627 (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

---

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

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 serbisyong ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)** โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ

---

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

สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**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.

---

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

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

# مرحبًا بك في Anthem!

شكرًا لك على انضمامك إلى Anthem. Anthem هي خطة صحية للمشتركين في برنامج Medi-Cal Anthem. تعمل مع ولاية California لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

## دليل الأعضاء

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

يسمى دليل الأعضاء هذا أيضًا دليل التغطية المجمع (EOC) ونموذج الكشف عن المعلومات. وهو ملخص لقواعد وسياسات Anthem ويستند إلى العقد المبرم بين Anthem وقسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS). إن كنت تود الحصول على المزيد من المعلومات، يرجى التواصل مع Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

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

لطلب نسخة من هذا العقد بين Anthem وقسم خدمات الرعاية الصحية، عليك الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. كما يمكنك طلب نسخة من دليل الأعضاء بالمجان. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الخدمات على موقع ويب Anthem على الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**. ويمكنك طلب نسخة مجانية من إجراءات وسياسات Anthem السريرية والإدارية غير المملوكة لها. تجدها أيضًا على موقع ويب Anthem.

## تواصل معنا

Anthem ترحب لمساعدتك. إن كان لديك أي أسئلة، يرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة لخدمتك من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمة مجانية.

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

كما يمكنك زيارتنا على الإنترنت في أي وقت على الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**.

شكرًا لك،

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

---

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

# جدول المحتويات

**لغات وصيغ أخرى ..... 2**
لغات أخرى ..... 2
صيغ أخرى ..... 2
خدمات المترجمين الفوريين ..... 3
**مرحبًا بك في Anthem! ..... 15**
دليل الأعضاء ..... 15
تواصل معنا ..... 16
**1. بدء العضوية بصفتك عضوًا ..... 22**
كيفية الحصول على المساعدة ..... 22
من يمكنه أن يصبح عضوًا ..... 23
البطاقات التعريفية ..... 25
**2. معلومات حول خطتك الصحية ..... 27**
نظرة عامة على الخطة الصحية ..... 27
آلية عمل خطتك ..... 31
تغيير الخطط الصحية ..... 32

---

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

الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California ..... 33
استمرارية الرعاية ..... 36
التكاليف ..... 42

**3. كيفية الحصول على الرعاية ..... 49**

الحصول على خدمات الرعاية الصحية ..... 49
مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) ..... 51
شبكة مقدمي الرعاية ..... 58
المواعيد ..... 78
الانتقال إلى موعدك ..... 79
الإلغاء وإعادة الجدولة ..... 80
عملية الدفع ..... 80
الإحالات ..... 83
الموافقة المسبقة (التصريح المسبق) ..... 87
الآراء الأخرى ..... 90
الرعاية الحساسة ..... 92
الرعاية العاجلة ..... 97
الرعاية في حالات الطوارئ ..... 100
خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ..... 103

---

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

التوجيهات المُسبقة ..... 104
التبرع بالأعضاء والأنسجة ..... 105

**4. المزايا والخدمات ..... 106**
ما تشتمل عليه التغطية الصحية لك ..... 106
مزايا برنامج Medi-Cal المغطاة بواسطة
خطة Anthem ..... 113
البرامج والمزايا الأخرى ضمن شبكة Anthem..... 155
برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى ..... 171
الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها عبر Anthem
أو Medi-Cal ..... 183

**5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب ..... 185**
خدمات طب الأطفال (دون سن الـ 21) ..... 185
فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية..... 187
كشف التسمم بالرصاص في الدم ..... 190
المساعدة في الحصول على رعاية صحية جيدة
للأطفال والشباب ..... 190

**6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها ..... 196**
الشكاوى ..... 198
الالتماسات ..... 201

---

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

ماذا تفعل لو كنت تختلف مع قرار الالتماس ..... 204
الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR)
لدى إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC) ..... 206
جلسات الاستماع على مستوى الولاية ..... 208
الاحتيال، والتبديد، وإساءة الاستخدام ..... 212

**7. الحقوق والمسؤوليات ..... 215**
حقوقك ..... 215
مسؤولياتك ..... 218
إشعار عدم التمييز ..... 219
طرق المشاركة بصفتك عضوًا في البرنامج ..... 224
إشعار حول ممارسات الخصوصية ..... 226
إشعار عن القوانين ..... 228
إشعارات بشأن خصم تكاليف العلاج من التركة ..... 230
إشعار باتخاذ إجراء ..... 231

**8. أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها ..... 233**
الأرقام الهاتفية المهمة ..... 233
كلمات ينبغي معرفتها ..... 235

---

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

# 1. بدء العضوية بصفتك عضوًا

## كيفية الحصول على المساعدة

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

## مركز رعاية العملاء

**Anthem مركز رعاية العملاء متاح لمساعدتك. Anthem يمكنها ما يلي:**

- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بخطة الرعاية الصحية الخاصة بك والخدمات المشمولة بالتغطية من Anthem
- تساعدك على اختيار مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) أو تغييره
- تخبرك بكيفية الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها

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

- تساعدك في الحصول على خدمات الترجمة الفورية في حالة ما إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية
- تساعدك في الحصول على المعلومات بلغات أخرى وصيغ أخرى

إن كنت بحاجة لمساعدة، يرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem متاحة لخدمتك من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. المكالمة مجانية. وتحرص Anthem على التأكد من أن انتظارك يقل عن 10 دقائق عند الاتصال.

كما يمكنك زيارة مركز رعاية العملاء على الإنترنت في أي وقت عبر الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**.

## من يمكنه أن يصبح عضوًا

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

إنك مؤهل لخطة Anthem لأنك مؤهل للاستفادة من برنامج Medi-Cal وتعيش في واحدة من هذه المقاطعات: ألباين، أمادور، كالافيراس، إلدورادو، فريزنو، إنيو، كيرن، كينغز، ماديرا، مونو، ساكرامنتو، سان فرانسيسكو، سانتا كلارا، توليري، تولومن. يمكنكالاستفسار عن الأهلية

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

لبرنامج Medi-Cal في مكتب الخدمات الصحية والإنسانية في مقاطعتك المحلية، من خلال http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. قد تكون مؤهلًا بدورك لبرنامج Medi-Cal من خلال الضمان الاجتماعي، وذلك لأنك تتلقى دخل ضمان تكميلي (SSI)/المدفوعات التكميلية للولاية (SSP).

للأسئلة عن التسجيل يرجى الاتصال بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)**. أو انتقل إلى http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/

إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن الضمان الاجتماعي، يرجى الاتصال بإدارة الضمان الاجتماعي على الرقم **1-800-772-1213**. أو انتقل إلى https://www.ssa.gov/locator/.

## برنامج Medi-Cal الانتقالي

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

- بدأت في الحصول على دخل أكبر، أو
- بدأت أسرتك في تلقي المزيد من النفقة الزوجية أو نفقة الأطفال.

---

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

يمكنك الاستفسار عن التأهل لبرنامج Medi-Cal في مكتب الخدمات الصحية والإنسانية في مقاطعتك المحلية، من خلال:

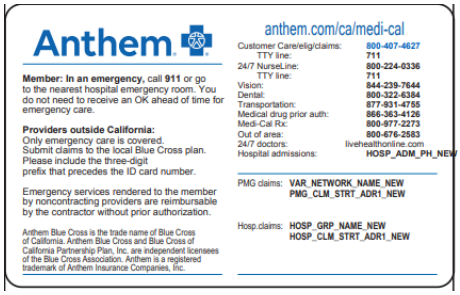
http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

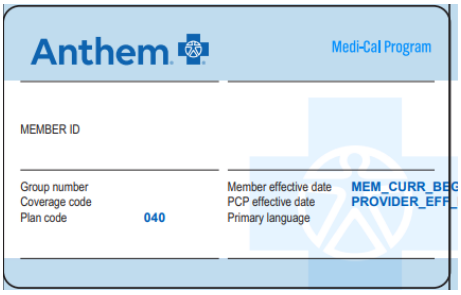
أو اتصل بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)**.

## البطاقات التعريفية

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

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




إذا لم تحصل على البطاقة التعريفية لخطة Anthem الخاصة بك خلال عدة أسابيع من تاريخ تسجيل العضوية، أو إذا تلفت بطاقتك، أو فُقدت أو سُرقت، فعليك الاتصال مركز رعاية العملاء على الفور. سترسل خطة Anthem بطاقة جديدة بدون أي تكلفة عليك. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

# 2. معلومات حول خطتك الصحية

## نظرة عامة على الخطة الصحية

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

يمكنك التحدث مع أحد ممثلي رعاية العملاء لدى Anthem لمعرفة المزيد عن خطة الرعاية الصحية وكيفية الاستفادة منها. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

## متى تبدأ التغطية التي تحصل عليها ومتى تنتهي

عند تسجيلك في Anthem سنرسل لك البطاقة التعريفية الخاصة بخطة Anthem في غضون أسبوعين من تاريخ التسجيل. عليك إظهار بطاقة تعريف Anthem الخاصة بك وبطاقة معرف المزايا الخاصة ببرنامج Medi-Cal عند الحصول على أي من خدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الدوائية.

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

يمكنك طلب إنهاء التغطية التي تحصل عليها من Anthem واختيار خطة صحية أخرى في أي وقت. لتلقي المساعدة في اختيار خطة جديدة، يرجى الاتصال بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711).** أو تفضل بزيارة http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. يمكنك أيضًا طلب إنهاء عضويتك في Medi-Cal.

---

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

Anthem هي خطة رعاية صحية لأعضاء برنامج Medi-Cal المتواجدين في مقاطعات ألباين، أمادور، كالافيراس، إلدورادو، فريزنو، إنيو، كيرن، كينغز، ماديرا، مونو، ساكرامنتو، سان فرانسيسكو، سانتا كلارا، توليري، تولومن. قم بإيجاد المكتب المحلي الخاص بك عبر http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

قد تنتهي صلاحية برنامج Anthem عند حدوث أي ما يلي:

- انتقلت خارج إحدى مقاطعات ألباين، أمادور، كالافيراس، إلدورادو، فريزنو، إنيو، كيرن، كينغز، ماديرا، مونو، ساكرامنتو، سان فرانسيسكو، سانتا كلارا، توليري، تولومن
- انتهت عضويتك ببرنامج Medi-Cal
- إذا غدوت مؤهلًا لبرنامج الإعفاء الذي يتطلب منك التسجيل في برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة (FFS)
- إذا تعرضت للسجن أو الحبس

إذا لم تعد تتمتع بتغطية Anthem Medi-Cal، فقد تظل مؤهلًا للحصول على تغطية Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة. إذا لم تكن على يقين مما إذا كنت لا تزال ضمن تغطية Anthem فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

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

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

إذا كنت هنديًا أمريكيًا، فلك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية في أحد المراكز المقدمة لهذه الخدمات للهنود (IHCP). كما يحق لك الاستمرار أو إلغاء التسجيل (الانسحاب) من Anthem أثناء حصولك على خدمات الرعاية الصحية من هذه المواقع. لمعرفة المزيد حول التسجيل وإلغاء التسجيل، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

يجب أن ينسق برنامج Anthem خدمات الرعاية الصحية معك، بما في ذلك، إدارة خدمات الرعاية الصحية خارج الشبكة. إن كان يلزمك الحصول على خدمات رعاية صحية من أحد المراكز المقدمة لهذه الخدمات للهنود IHCP ولم يكن هناك مركز متاح لتقديم هذه الخدمات لك داخل الشبكة، فسيتعين على Anthem مساعدتك في العثور على خدمة رعاية صحية خارج شبكة مقدمو الرعاية الصحية الهندية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "شبكة مقدمي الرعاية" في الفصل 3 من هذا الدليل.

---

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

## آلية عمل خطتك

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

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

لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)** كما يمكنك العثور على معلومات خدمات الأعضاء عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **anthem.com/ca/medi-cal**.

---

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

## تغيير الخطط الصحية

بإمكانك الانسحاب من خطة Anthem والانضمام إلى أي خطة صحية أخرى في بلد إقامتك في أي وقت. لتلقي المساعدة في اختيار خطة جديدة، يرجى الاتصال بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)**. يمكنك الاتصال بين الساعة 8 صباحًا و6 مساءً، من الاثنين وحتى الجمعة. أو انتقل إلى **healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

يستغرق الأمر ما يصل إلى 30 يومًا أو أكثر لمعالجة طلبك للانسحاب من خطة Anthem والتسجيل في خطة أخرى ببلدك. لاكتشاف حالة طلبك، اتصل على القسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)**.

إذا أردت الانسحاب من Anthem في وقت أبكر، يمكنك الاتصال بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية لتسريع (تعجيل) عملية إلغاء الاشتراك.

يتألف الأعضاء الذين يمكنهم طلب الإلغاء العاجل، على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال الذين يتلقون خدمات في إطار برامج رعاية التبني أو المساعدة في التبني، والأعضاء الذين لديهم احتياجات رعاية صحية

---

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

خاصة، والأعضاء المسجلين بالفعل في برامج Medicare أو Medi-Cal أخرى أو خطة رعاية تجارية مُدارة.

يمكنك طلب الانسحاب من Anthem من خلال الاتصال في مكتب الخدمات الصحية والإنسانية المحلي في مقاطعتك. قم بإيجاد المكتب المحلي الخاص بك من خلال:

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

أو اتصل بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-430-4263 (1-800-430-7077 أو 711)**.

## الطلاب الذين ينتقلون إلى مقاطعة جديدة أو خارج ولاية California

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

---

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

مقاطعتك الجديدة، إلا أنه يلزمك إخطار قسم خطة الخدمات الطبية لديك. اقرأ المزيد أدناه.

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

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

- إخبار موظف الأهلية الخاص بك من خلال موقع مكتب الخدمات الاجتماعية في مقاطعتك المحلية عبر الإنترنت، والذي تجده من خلال http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx أنك انتقلت مؤقتًا للالتحاق بإحدى مؤسسات التعليم العالي، وقدِم إليه عنوانك في المقاطعة الجديدة. ستتولى المقاطعة تحديث سجلات الحالة بعنوانك الجديد ورمز المقاطعة. يجب عليك أداء ذلك إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الرعاية الاعتيادية أو الوقائية أثناء إقامتك في مقاطعة جديدة. قد تضطر إلى تغيير الخطط الصحية إذا كان برنامج Anthem غير متاح في المقاطعة حيث ستلتحق بالكلية. باعتبار Anthem خطة صحية للأشخاص المشمولين ضمن برنامج Medi-Cal في هذه المقاطعات: El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine،

---

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

Mono، Kings Madera، Kern، Inyo، Fresno،
Santa Clara، San Francisco، Sacramento،
TulareTuolumne. لطرح الأسئلة وتجنب الانضمام بشكل متأخر إلى الخطة الصحية الجديدة، اتصل على القسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية على رقم الهاتف **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)**.

**أو**

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

إن كنت تغادر مقاطعة California لتصبح طالبًا في ولاية أخرى، وتريد الإبقاء على تغطية Medi-Cal، فتواصل مع موظف الأهلية من خلال http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. طالما أنك مؤهل، فسيغطي برنامج Medi-

---

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

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

لا يتم تغطية خدمات الرعاية الاعتيادية والوقائية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة، عند تواجدك خارج ولاية California. لن تكون مؤهلًا لبرنامج Medi-Cal، ولن تدفع Anthem مقابل الرعاية الصحية التي تحصل عليها. إن أردت الحصول على خدمات برنامج Medicaid في ولاية أخرى، فسيلزمك تقديم طلب في هذه الولاية. لا يغطي برنامج Medi-Cal خدمات الرعاية الصحية الطارئة أو العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية أخرى خارج الولايات المتحدة، باستثناء كندا والمكسيك على نحو ما هو مذكور في الفصل 3.

## استمرارية الرعاية

### استمرارية الرعاية لمقدم رعاية من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem ستحصل على الرعاية الصحية الخاصة بك من مقدمي رعاية في شبكة Anthem. لمعرفة ما إذا كان مقدم الرعاية الصحية من داخل شبكة Anthem أم لا، عليك قراءة دليل مقدمي الرعاية

---

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

عبر الإنترنت، والذي تجده من خلال **anthem.com/ca/medi-cal**. مقدمو الرعاية الصحية غير المدرجين في الدليل، قد لا يكونون ضمن شبكة Anthem.

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

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

- إن لديك علاقة مستمرة مع مقدم خدمة من خارج الشبكة، قبل التسجيل في Anthem
- تم فحصك من قبل مقدم خدمة من خارج الشبكة مرة واحدة على الأقل خلال الاثني عشر (12) شهرًا قبل تسجيلك في Anthem خلال زيارة غير طارئة.

---

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

- إن مقدم خدمات الرعاية خارج الشبكة على استعداد لأن يعمل مع Anthem ويوافق على المتطلبات التعاقدية الخاصة بـ Anthem والدفع مقابل الخدمات.
- يفي مقدم خدمات الرعاية من خارج الشبكة بالمعايير المهنية الخاصة بـ Anthem
- مقدم الرعاية الصحية خارج الشبكة مسجل في برنامج Medi-Cal ومشارك فيه

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

إذا لم يوافق مقدمو الخدمة لديك على الانضمام إلى شبكة Anthem بعد نهاية الـ 12 شهرًا، أو لم يوافق على رسوم Anthem أو لم يلب متطلبات جودة الرعاية، فسيلزمك التبديل إلى مقدمي خدمة ضمن شبكة Anthem. لمناقشة خياراتنا، اتصل على مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711).**

Anthem لا يلزمها توفير استمرارية لخدمات الرعاية لمقدمي الرعاية خارج الشبكة لخدمات طبية معاونة (داعمة) معينة مثل خدمات الأشعة أو المختبر أو مراكز غسيل الكلى أو وسائل النقل. ستحصل على الرعاية الصحية الخاصة بك من مقدمي الخدمة ضمن شبكة Anthem.

لمعرفة المزيد عن استمرارية خدمات الرعاية وما إذا كنت مؤهلاً لها، اتصل على مركز رعاية العملاء.

---

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

## إكمال خدمات التغطية التي يوفرها مقدم الرعاية من خارج الشبكة

بصفتك عضوًا في Anthem ستحصل على الخدمات المغطاة من مقدمي الخدمات ضمن 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 Medi-Cal الخدمات من مزود 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 الحالة |
| حالات جسدية وسلوكية مزمنة خطيرة (مشكلة خطيرة تتعلق بالرعاية الصحية تعاني منها منذ فترة طويلة) | لمقدار الوقت المطلوب لإنهاء مسار العلاج والترتيب لانتقال آمن إلى طبيب جديد ضمن شبكة Anthem |
| الرعاية أثناء الحمل وبعد الولادة (بعد الوضع) | أثناء الحمل وحتى 12 شهرًا بعد نهاية الحمل |

---

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

| | |
|---|---|
| خدمات الصحة العقلية للأم | خدمات الصحة العقلية للأم لمدة تصل إلى 12 شهرًا من التشخيص أو من نهاية الحمل، أيهما أحدث. |
| الرعاية بحديثي الولادة منذ الولادة وحتى سن 36 شهرًا | لمدة تصل إلى 12 شهرًا من تاريخ بدء التغطية أو تاريخ انتهاء عقد مقدم خدمات الرعاية مع Anthem. |
| مرض عضال (مشكلة طبية تهدد الحياة) | طالما استمرت الحالة. قد يتجاوز إكمال الخدمات المغطاة اثني عشر (12) شهرًا من وقت تسجيلك مع Anthem أو من وقت توقف مقدم الرعاية الصحية عن العمل مع Anthem |
| إجراء الجراحة أو إجراء طبي آخر من مقدم رعاية صحية من خارج الشبكة، طالما أنه مُغطى وتوجد ضرورة طبية، ومصرح به من قبل Anthem كجزء من سياق المعالجة الموثقة، والتي أوصى بها ووثقها مقدم الرعاية | إجراء عملية جراحية أو إجراء طبي آخر في غضون 180 يومًا من تاريخ إنهاء عقد مقدم خدمات الرعاية، أو خلال 180 يومًا من التاريخ الفعلي لتسجيلك مع Anthem |

---

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

لمعرفة المزيد عن الحالات التي قد تكون مؤهلة، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

للمساعدة في اختيار مقدم خدمة متعاقد لمواصلة رعايتك، أو إذا كان لديك أي أسئلة أو مشاكل في تلقي الخدمات المغطاة من مقدم خدمات الرعاية الذي لم يعد جزءًا من شبكة Anthem، فاتصل 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 Medi-Cal وقسم خدمات الرعاية الصحية. لمعرفة المزيد عن استمرارية الرعاية والمؤهلات، ولمعرفة كل الخدمات المتوفرة، اتصل على الرقم مركز رعاية العملاء.

---

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

# التكاليف

## تكاليف الأعضاء

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

إذا كنت هنديًا أمريكيًا، فلن تضطر لدفع رسوم التسجيل أو الأقساط التأمينية أو الاستقطاعات أو المدفوعات المشتركة أو التكاليف المتقاسمة أو أي رسوم أخرى مماثلة. يجب ألا يفرض برنامج الخطط النموذجية التفويضية للرعاية الطبية (MCPs) أي رسوم على أي عضو هندي أمريكي يحصل على عنصر أو خدمة مباشرة من مقدمي رعاية صحية هنود أو من خلال إحالة إلى مقدمي رعاية صحية هنود أو يقلل الرسوم المستحقة إلى مقدمي رعاية صحية هنود بمبلغ يماثل رسوم التسجيل أو الأقساط التأمينية أو الخصومات أو المدفوعات المشتركة أو التكاليف المتقاسمة أو رسوم مماثلة.

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

---

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

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

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

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

---

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

## كيف يتم السداد لمقدم الرعاية

تدفع Anthem لمقدمي الرعاية بالطرق التالية:

- المدفوعات مقابل كل عضو
  - تدفع Anthem لبعض مقدمي الرعاية مبلغًا ثابتًا من المال كل شهر عن كل عضو في Anthem.
    يُسمى ذلك بالدفع مقابل كل عضو. Anthem تعمل مع مقدمي الرعاية لتحديد مبلغ المدفوعات.
- مدفوعات برنامج الرسوم مقابل الخدمات
  - يقدم بعض مقدمي الرعاية الخدمات لأعضاء Anthem وبعد ذلك يرسلون إلى Anthem فاتورة عن الخدمات التي قدموها.
    يُسمى ذلك بالدفع مقابل كل عضو. Anthem تعمل مع مقدمي الرعاية لتحديد
    مبلغ تكلفة كل خدمة.

لمعرفة المزيد عن كيفية دفع Anthem لمقدمي الرعاية، يمكنكم الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

## حوافز مزودي الخدمات

Anthem لديها برامج حوافز لمقدمي الخدمات، وهي مصممة لتحسين رعايتك وتجربتك مع مقدمي الخدمات التابعين لخطة Anthem. تساعد هذه البرامج في تحسين ما يلي:

- جودة الرعاية
- الخدمات التي تم تقديمها
- رضا الأعضاء

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

## إذا تلقيت فاتورة من مقدم رعاية صحية

الخدمات المغطاة هي خدمات الرعاية الصحية التي يلزم لـ Anthem الدفع لها. إذا تلقيت فاتورة برسوم خدمات الدعم، أو الاشتراكات، أو رسوم التسجيل لخدمة مغطاة، فلا تدفع الفاتورة. اتصل مركز رعاية العملاء عن طريق الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

إذا حصلت على فاتورة من صيدلية لشراء دواء وصفة طبية أو مستلزمات أو مكملات غذائية، فاتصل بخدمة عملاء Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273**، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال بنا على الرقم **711** من

---

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

الاثنين وحتى الجمعة من 8 صباحًا إلى 5 مساءً. ويمكنك أيضًا الانتقال إلى موقع ويب Medi-Cal Rx عبر الرابط https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

## الطلب من Anthem أن تعوضك ما تكبدته من نفقات

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

- الخدمة التي تلقيتها هي خدمة مغطاة، يتعين على Anthem الدفع مقابلها. لن تعوضك Anthem على خدمة لا تشملها Anthem بالتغطية.
- تلقيت خدمة بعد أن أصبحت عضوًا مؤهلاً في Anthem.
- يمكنك طلب استرداد المبلغ خلال عام واحد من تاريخ حصولك على الخدمة المغطاة.
- أن تقدم دليلًا على أنك قد دفعت مقابل الخدمة المغطاة، مثل إيصال مفصل من مقدم خدمات الرعاية.
- أن تكون قد تلقيت الخدمة المغطاة من مقدم رعاية ضمن برنامج Medi-Cal ومسجل في شبكة Anthem. لست في حاجة إلى تلبية هذا الشرط إذا تلقيت خدمات طوارئ أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى تسمح Medi-Cal لمقدمي الخدمات خارج الشبكة بالعمل عليها دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

---

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

- إذا كانت الخدمة المغطاة تتطلب عادةً موافقة مسبقة، فعليك حينها أن تقدم دليلًا من مقدم خدمات الرعاية يوضح الحاجة الطبية للخدمة المغطاة.

Anthem ستخبرك بقرارها بشأن التعويض لك في خطاب يسمى إخطار باتخاذ إجراء (NOA). إذا استوفيت جميع الشروط المذكورة أعلاه، فيجب على مقدم خدمات الرعاية المسجل في Medi-Cal أن يعيد لك كامل المبلغ الذي دفعته. إذا رفض مقدم الخدمة تعويضك، فستسدد Anthem لك كامل المبلغ الذي دفعته. يجب أن نقوم بتعويضك في غضون 45 يوم عمل من استلام المطالبة.

إذا كان مقدم خدمات الرعاية مسجلًا في Medi-Cal ولكنه ليس في شبكة Anthem ورفض تعويضك، فإن Anthem ستدفع لك المبلغ، ولكن فقط في حدود المبلغ المدفوع من قبل برنامج الرسوم مقابل الخدمات من Medi-Cal. ستسدد Anthem لك كامل المبلغ من حسابها الخاص لخدمات الطوارئ، أو خدمات تنظيم الأسرة، أو أي خدمة أخرى يسمح برنامج Medi-Cal بتقديمها من قبل مقدمي الخدمات خارج الشبكة بدون الموافقة المسبقة (تصريح مسبق). إذا لم تكن مستوفيًا لأحد الشروط المذكورة أعلاه، فإن Anthem لن تقوم بتعويضك.

---

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

Anthem لن تقوم بتعويضك، في حالة:

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

---

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

# 3. كيفية الحصول على الرعاية

## الحصول على خدمات الرعاية الصحية

**يُرجى قراءة التعليمات التالية كي تعرف من الشخص الذي ستحصل منه أو ما هي مجموعة مقدمي الرعاية الذين ستحصل منهم على الرعاية الصحية.**

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

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

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

شبكة Anthem هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الذين يعملون مع Anthem. عليك اختيار PCP خلال 30 يومًا من وقت تسجيل عضويتك فى Anthem. إذا لم تختر PCP، فستختار Anthem لك واحدًا.

قد تختار PCP نفسه أو مقدمي رعاية أولية مختلفين لجميع أفراد الأسرة المنضمين لعضوية Anthem ما دام PCP متوفرًا.

إذا كان لديك طبيب تود الاستمرار معه، أو أردت العثور على PCP جديد، فانتقل إلى دليل مقدمي الرعاية الصحية للحصول على قائمة من PCP و PCP الآخرين ضمن شبكة Anthem. يوجد في دليل مقدمي الرعاية معلومات أخرى تساعدك على اختيار PCP. إن كنت بحاجة إلى دليل مقدمي الرعاية الصحية، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. كما يمكنك العثور على دليل مقدمي الرعاية الصحية على موقع ويب Anthem على الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

---

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

الخدمات الحساسة الموضحة تحت عنوان "الرعاية الحساسة" لاحقًا في هذا الفصل.

اقرأ باقي الفصل لمعرفة المزيد عن PCP و دليل مقدمي الرعاية وشبكة مقدمي الرعاية.

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

## مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP)

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

كما يمكن اعتبار أي من الممرضات الممارسات (NP)، أو مساعدات الطبيب (PA) أو الممرضات-القابلات المعتمدة PCP المسؤولات عنك. إذا اخترت ممرضة ممارسة، أو مساعد طبيب أو ممرضة قابلة معتمدة،

---

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

فقد يُخصَّص لك طبيبٌ للإشراف على رعايتك. إذا كنت عضوًا في كلٍ من برنامج Medicare وMedi-Cal، أو إذا كان لديك تأمين رعاية صحية آخر، فلا يتعين عليك اختيار PCP

يمكنك اختيار مقدم الرعاية الصحية الهندية (IHCP)، أو المركز الصحي المؤهل اتحاديًا (FQHC)، أو عيادة الصحة الريفية (RHC) ليكون أي منهم PCP الخاص بك. تبعًا لنوع مقدم خدمات الرعاية لديك، فقد تتمكن من اختيار PCP واحد لجميع أفراد عائلتك الذين هم أعضاء في Anthem طالما أن PCP متوفرًا.

**ملاحظة**: يجوز للهنود الأمريكيين اختيار مقدم الرعاية الصحية الهندية (IHCP) باعتباره PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن مقدم الرعاية الصحية الهندية موجودًا ضمن شبكة Anthem.

إذا لم تختر PCP خلال 30 يومًا من تسجيل عضويتك، فستخصص PCP Anthem لك. إذا خُصص لك PCP وأردت تغييره، فاتصل على **1-800-407-4627 (TTY 711)**. يحدث التغيير في اليوم الأول من الشهر التالي.

سيتولى PCP الخاص بك ما يلي:

- التعرف على تاريخك الطبي واحتياجاتك
- الحفاظ على سجلاتك الطبية
- توفير الرعاية الوقائية والاعتيادية التي تحتاج إليها

---

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

- إحالتك (إرسالك) إلى طبيب مختص إذا احتجت ذلك
- ترتيب الحصول على رعاية بالمستشفى إن احتجت ذلك

يمكنك النظر في دليل مقدمي الخدمات للعثور على PCP ضمن شبكة Anthem. يوجد بدليل مقدمي الرعاية قائمة بـ مقدمي الرعاية الصحية الهندية، والمراكز الصحية المؤهلة على المستوى الفيدرالي، و العيادات الصحية الريفية التي تعمل مع Anthem.

يمكنك العثور على دليل Anthem لمقدمي الرعاية عبر الإنترنت على الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**. أو يمكنك طلب الحصول على دليل مقدمي الرعاية عبر البريد الإلكتروني من خلال الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. كما يمكنك الاتصال إذا كنت تريد التأكد مما إذا كان PCP الذي تريده يستقبل حالات جديدة

## اختيار الأطباء وغيرهم من مقدمي الرعاية

أنت تعرف احتياجات رعايتك الصحية أكثر من أي شخص آخر، لذا فمن الأفضل أن تختار PCP الخاص بك بنفسك. من الأفضل أن تستمر مع PCP واحد حتى يمكنه التعرف على احتياجات رعايتك الصحية. ولكن، إذا أردت أن تغير PCP الخاص بك، فيمكنك تغييره في أي وقت. عليك اختيار PCP مدرج ضمن شبكة Anthem، ويستقبل حالات جديدة.

---

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

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

إن كنت بحاجة لتغيير م PCP، يرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ أو تفضل بزيارة **anthem.com/ca/medi-cal.**

قد تغير PCP Anthem الخاص بك إذا كان لا يستقبل مرضى جددًا، أو إن ترك شبكة Anthem، أو كان غير مهتم بالمرضى في عمرك، أو إذا كانت هناك مخاوف تتعلق بالجودة مع PCP قيد الفحص والحل. وفد تطلب Anthem أو PCP منك أيضًا التغيير إلى PCP جديد، إن تعذر عليك المتابعة مع PCP الخاص بك أو التوافق معه، أو إن فوت مواعيد أو تأخرت عليها. إذا كانت Anthem ترغب بتغيير PCP الخاص بك، فستخبرك Anthem بذلك خطيًا.

إذا غيرت PCP الخاص بك ، فستحصل على خطاب من Anthem إضافة إلى بطاقة مُعرف جديدة عبر البريد الإلكتروني. وستتضمن اسم PCPالجديد الخاص بك. اتصل على مركز رعاية العملاء إذا كان لديك أي أسئلة بشأن الحصول على بطاقة تعريفية جديدة.

بعض الأشياء الهامة للتفكير بشأنها عند اختيار PCP:

- هل يقوم PCP بالاهتمام وتقديم الرعاية للأطفال؟

---

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

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

## التقييم الصحي المبدئي (IHA)

توصي Anthem بأن تزور، كونك عضوًا جديدًا، PCP الجديد الخاص بك خلال أول 120 يومًا لإجراء التقييم الصحي المبدئي (IHA). الغرض من التقييم الصحي المبدئي هو مساعدة PCP الخاص بك على معرفة تاريخ رعايتك الصحية واحتياجاتك. قد يطرح عليك PCP الخاص بك بعض الأسئلة عن سجلك الطبي أو قد يطلب منك أن تُكمل استبيانًا. كما سيخبرك PCP الخاص بك عن استشارات التوعية الصحية وفئاتها التي قد تفيدك.

---

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

عندما تتصل لتحديد موعد لإجراء تقييم صحي مبدئي، فأخبر الشخص الذي يجيب على الهاتف بأنك عضو في Anthem. قدم رقم البطاقة التعريفية الخاص بخطة Anthem لديك.

خذ معك بطاقة معرف المزايا والبطاقة التعريفية لخطة Anthem الخاصة بك خلال زيارتك. من المفيد أن تأخذ قائمة بأدويتك والأسئلة التي تريد أن تطرحها على الطبيب أثناء زيارتك. كن مستعدًا للتحدث مع PCP الخاص بك بشأن خدمات الرعاية الصحية التي تحتاج إليها وعن المخاوف التي لديك.

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

إذا كانت لديك أسئلة حول التقييم الصحي المبدئي، فاتصل على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## الرعاية الاعتيادية

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

---

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

Anthem توصي بأن يحصل عليها الأطفال خصوصًا، الذين يحصلون على رعاية وقائية روتينية منتظمة. يمكن لأعضاء Anthem الحصول على جميع الخدمات الوقائية المبكرة الموصى بها من قبل الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال ومراكز الرعاية الطبية والخدمات الطبية. تتضمن الكشوفات، فحص السمع والنظر، الأمر الذي قد يساعد في ضمان النضوح والتعلم بصحة جيدة. للحصول على قائمة بالخدمات التي يوصي بها أطباء الأطفال، اقرأ إرشادات "المستقبل المشرق (Bright Futures)" من الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال من خلال https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

تتضمن الرعاية الاعتيادية أيضًا الرعاية عندما تشعر بالمرض. Anthem تغطي الرعاية الاعتيادية من PCP.

سيتولى PCP الخاص بك ما يلي:

- يقدم لك معظم خدمات الرعاية الاعتيادية، بما في ذلك الفحوصات الدورية، والتطعيمات والعلاجات والوصفات والاستشارات
- الحفاظ على سجلاتك الطبية
- الإحالة (الإرسال) للمختصين عند اللزوم
- طلب الأشعة السينية، فحوصات الثدي أو التحاليل عند اللزوم

---

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

عندما تحتاج لرعاية اعتيادية، اتصل بالطبيب الخاص بك لتحديد موعد. احرص على الاتصال بـ PCP الخاص بك قبل الحصول على أي رعاية طبية، ما لم تكن حالة طارئة. في الحالات الطارئة، يجب الاتصال بالرقم **911** أو التوجه إلى غرفة الطوارئ في أقرب مستشفى.

لمعرفة المزيد حول الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها خطتك، وما لا تغطيه، اقرأ الفصل 4 "المزايا والخدمات" والفصل 5 "الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب" من هذا الكتيب.

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

## شبكة مقدمي الرعاية

تعمل Anthem مع مجموعة كبيرة من الأطباء والمختصين والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية. يعمل بعض مقدمي الرعاية هؤلاء في شبكة، تسمى أحيانًا مجموعة طبية أو رابطة الممارسة المستقلة (IPA). كما يمكن أن يكون مقدمو الخدمة هؤلاء متعاقدين مباشرة مع Anthem. سيحيلك مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى الأطباء

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

المختصين والخدمات المرتبطة بمجموعته الطبية، أو رابطة الممارسة المستقلة (IPA) أو مع Anthem. إذا توجهت إلى أحد الأخصائيين بالفعل، فتحدث إلى PCP الخاص بك، أو اتصل بمركز رعاية العملاء من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا حتى 7 مساءً على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. سيساعدك مركز رعاية العملاء على زيارة مقدم الرعاية إذا كنت متأهلًا لاستمرارية الرعاية. للمزيد من المعلومات، انتقل إلى قسم استمرارية الرعاية في هذا الدليل. شبكة مقدمي خدمات الرعاية التابعين لبرنامج Medi-Cal هي مجموعة من الأطباء، والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الذين يتعاونون مع Anthem لتقديم خدمات Medi-Cal المغطاة للأعضاء المشتركين.

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

---

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

**ملاحظة:** يجوز للهنود الأمريكيين اختيار مقدم الرعاية الصحية الهندية (IHCP) باعتباره PCP الخاص بهم، حتى إذا لم يكن مقدم الرعاية الصحية الهندية ضمن شبكة Anthem.

إذا كان PCP أو غير ذلك من مقدمي الرعاية، لديه اعتراض أخلاقي على تقديم الخدمة المشمولة في التغطية مثل تنظيم الأسرة أو الإجهاض، فيُرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. لمعرفة المزيد عن الاعتراضات الأخلاقية، اقرأ قسم "الاعتراض الأخلاقي" التي ستجدها لاحقًا في هذا الفصل.

إذا كان لدى مقدم الرعاية اعتراض أخلاقي على تقديم خدمات الرعاية الصحية المغطاة لك، فيمكنه أن يساعدك في العثور على مقدم رعاية مختلف للخدمات المطلوبة. Anthem يمكنها أن تساعدك في العثور على مقدم رعاية يمكنه تقديم هذه الخدمات.

## مقدمو الرعاية داخل الشبكة

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

للحصول على دليل مقدمي الرعاية الصحية داخل الشبكة، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** كما يمكنك العثور على دليل مقدمي

---

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

الخدمات عبر الإنترنت من خلال **anthem.com/ca/medi-cal**.
للحصول على نسخة من قائمة تعاقدات الأدوية، اتصل على Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ومن ثم اضغط 7 أو 711**. أو انتقل إلى موقع ويب Medi-Cal Rx من خلال https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

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

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى.
- إذا كنت خارج المنطقة التي تغطيها خدمات Anthem وتحتاج إلى رعاية عاجلة، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي مرفق رعاية عاجلة.
- إذا كنت بحاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، وفي هذه الحالة يمكنك الانتقال إلى أي مقدم خدمة تابع لخطة Medi-Cal دون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).
- إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية، ففي هذه الحالة يمكنك الذهاب إلى أي من مقدمي الخدمات داخل الشبكة أو

---

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

مقدم خدمات الصحة العقلية بالمقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إذا لم تكن في أحد هذه المواقف المذكورة أعلاه، ولم تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل أن تحصل على رعاية من مقدم خدمة من خارج الشبكة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمات رعاية تحصل عليها من مقدمي الرعاية خارج الشبكة.

## مقدمو الرعاية من خارج الشبكة والذين داخل منطقة الخدمة

مقدمو الرعاية خارج الشبكة هم مقدمو الرعاية غير المتعاقدين للعمل مع Anthem. باستثناء خدمات الرعاية في حالات الطوارئ، قد تضطر للدفع مقابل أي خدمات تحصل على مقدمي خدمات من خارج الشبكة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات رعاية صحية ذات ضرورة طبية وغير متاحة في الشبكة، فقد تتمكن من الحصول عليها من مقدم رعاية من خارج الشبكة بدون أي تكلفة عليك.

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

للخدمات العاجلة في منطقة خدمات Anthem، يتعين عليك التوجه لمقدم خدمات عاجلة داخل شبكة Anthem. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة

---

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

(تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم رعاية داخل الشبكة. لا تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على رعاية عاجلة من مقدم رعاية من خارج الشبكة ضمن منطقة خدمات Anthem.

إذا حصلت على رعاية عاجلة من مقدم خدمات من خارج الشبكة، ضمن منطقة خدمات Anthem فقد تضطر إلى الدفع مقابل تلك الخدمة. لمزيد من المعلومات حول رعاية الطوارئ والرعاية العاجلة وخدمات الرعاية الحساسة، في هذا الفصل.

**ملاحظة**: إذا كنت أمريكيًا هنديًا، فسيمكنك الحصول على رعاية من مقدم رعاية صحية هندية (IHCP) من خارج شبكة مقدمي الخدمة لدينا بدون إحالة. يمكن لمقدم رعاية صحية هندية من خارج الشبكة أيضًا أن يحيل أعضاء أمريكين هنديين لمقدم خدمة من خارج الشبكة دون الحاجة لإحالة من PCP من داخل الشبكة.

اتصل بنا إذا كنت بحاجة للحصول على مساعدة بخصوص الخدمات من مقدمي خدمات الرعاية من خارج الشبكة على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## خارج منطقة الخدمة

إذا كنت خارج منطقة خدمة Anthem وبحاجة لرعاية **ليست** طارئة أو عاجلة، فيُرجى الاتصال بـ PCP على الفور. أو اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

في الحالات الطارئة، ينبغي الاتصال بالرقم **911** أو التوجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER). تغطي Anthem خدمات الطوارئ من خارج الشبكة. إذا سافرت إلى كندا أو المكسيك وكنت بحاجة لخدمات رعاية طارئة تتطلب الحجز بالمستشفى، فستغطي Anthem رعايتك. إذا كنت مسافرًا خارج كندا أو المكسيك وتحتاج إلى خدمات الطوارئ أو الرعاية العاجلة أو أي خدمات رعاية صحية، **فلن** تغطي Anthem خدمات الرعاية الخاصة بك.

إذا دفعت مقابل خدمات الطوارئ التي تتطلب دخول المستشفى في كندا أو المكسيك، فيمكنك أن تطلب من Anthem أن تقوم بتعويضك. ستنظر Anthem في طلبك.

إذا كنت في ولاية أخرى أو في أحد الأقاليم الأمريكية مثل ساموا الأمريكية، أو غوام، أو جزر ماريانا الشمالية، أو بورتوريكو، أو جزر فيرجن الأمريكية، فيمكنك الاستفادة من خدمات الطوارئ. لا تقبل جميع المستشفيات والأطباء برنامج Medicaid. (Medi-Cal هو الاسم الذي يُطلق على برنامج Medicaid في California فقط.) إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة خارج California، فأخبر المستشفى أو طبيب غرفة الطوارئ بأنك مشترك في Medi-Cal وأنك عضو في Anthem بأسرع ما يمكن.

---

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

اطلب من المستشفى عمل نسخ من البطاقة التعريفية لخطة Anthem. أخبر المستشفى والأطباء بتوجيه فاتورة إلى Anthem. إذا تلقيت فاتورة للخدمات التي تلقيتها في ولاية أخرى، فاتصل بـ Anthem على الفور. سنعمل مع المستشفى و/أو الطبيب للترتيب مع Anthem كي تدفع مقابل رعايتك.

إذا كنت خارج California، ولديك حاجة طارئة للحصول على أدوية من العيادات الخارجية، فاطلب من الصيدلية الاتصال على Medi-Cal Rx من خلال الرقم **1-800-977-2273**.

**ملاحظة**: يمكن للهنود الأمريكان الحصول على الخدمة من مقدمي رعاية صحية هنود من خارج للشبكة.

إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن خدمات الرعاية من خارج شبكة مقدمي الرعاية، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا كان المكتب مغلقًا وتحتاج المساعدة من أحد الممثلين، فاتصل على الرقم **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

إذا كنت بحاجة لخدمات رعاية عاجلة ليست ضمن منطقة خدمة Anthem، فتوجه لأقرب مستشفى للرعاية العاجلة. إذا كنت مسافرًا خارج الولايات المتحدة الأمريكية، وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فإن Anthem لن تتكفل بتقديم خدمات الرعاية لك. لمعرفة المزيد حول الرعاية العاجلة، انتقل إلى جزء "الرعاية العاجلة" الذي ستجده لاحقًا في هذا الفصل.

---

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

## إجراء الرعاية الأولية

تعمل Anthem مع مجموعة كبيرة من الأطباء والمختصين والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية. يعمل بعض مقدمي الرعاية هؤلاء في شبكة، تسمى أحيانًا مجموعة طبية أو رابطة الممارسة المستقلة (IPA). كما يمكن أن يكون مقدمو الخدمة هؤلاء متعاقدين مباشرة مع Anthem. سيحيلك مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى الأطباء المختصين والخدمات المرتبطة بمجموعته الطبية، أو رابطة الممارسة المستقلة (IPA) أو مع Anthem. إذا كنت ذاهبًا إلى أحد الأخصائيين بالفعل، فتحدث إلى مقدم خدمات الرعاية الأولية 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 على زيارة مقدم الرعاية إذا كنت متأهلًا لاستمرارية الرعاية. للمزيد من المعلومات، انتقل إلى قسم استمرارية الرعاية في هذا الدليل.

## كيف تعمل خدمات الرعاية المدارة

Anthem عبارة عن خطة رعاية مُدارة. Anthem توفر خدمات الرعاية للأعضاء المقيمين أو العاملين في مقاطعات Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo، Kern، Kings Madera، Mono، Sacramento،

---

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

San Francisco، Santa Clara، Tulare، Tuolumne.
في خدمات الرعاية المدارة، يعمل PCP، والأخصائيون، والعيادة، والمستشفى، وغيرهم من مقدمي الخدمات معك لتوفير خدمات الرعاية لك.

Anthem تتعاقد مع مجموعات طبية لتوفير خدمات رعاية لأعضاء Anthem. تتكون المجموعة الطبية من أطباء يعملون PCP وأخصائيين. تعمل المجموعة الطبية مع مقدمي الخدمات الآخرين مثل المختبرات ومزودي المعدات الطبية المعمرة. المجموعة الطبية مرتبطة أيضًا بمستشفى. تحقق من البطاقة التعريفية الخاصة بـ Anthem لمعرفة أسماء PCP، والمجموعة الطبية، والمستشفى.

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

يتعين عليك، في معظم الحالات، الذهاب إلى أخصائيين وغيرهم من مقدمي الرعاية الصحية ممن يعملون من نفس المجموعة الطبية التي يعمل معها

---

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

PCP الخاص بك. باستثناء حالات الطوارئ، يجب عليك أيضًا الحصول على رعاية طبية من المستشفى المرتبط بمجموعتك الطبية.

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

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

## الأعضاء المستفيدون من برنامج Medicare و Medi-Cal

نظرًا لأنك تتمتع بتغطية Medicare، يتم تغطية الرعاية (للحالات الحادة) الاعتيادية الخاصة بك من خلال برنامج Medicare الخاص بك. تختار مقدم خدمات الرعاية الأولية مع خطة Medicare الخاصة بك. يرجى إلقاء نظرة على دليل التغطية الخاصة بخطة Medicare لفهم دور مقدم خدمات الرعاية الأولية، ومن الذي يمكن أن يكون مقدم خدمات الرعاية الأولية وكيفية تغيير مقدم خدمات الرعاية الأولية وكيفية الحصول على الرعاية. سيحتوي دليل

---

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

التغطية Medicare MCO أيضًا على تفاصيل حول برنامج Medicare والمزايا الخاصة بالأدوية الموصوفة وكيف تعمل مع مزايا Medicaid الخاصة بك. إذا كانت لديك تغطية Medicare مع جهة تأمين أخرى لبرنامج Medicare، فراجع الدليل والمعلومات التي أرسلوها إليك.

**ما الذي أحتاج إلى إحضاره معي عند الذهاب إلى موعدي مع طبيبي؟**

عندما تذهب إلى عيادة الطبيب للحصول على موعدك، أحضر معك ما يلي:

- بطاقة تعريف Medicare الاعتيادية أو بطاقة التعريف الخاصة بخطة Medicare Advantage
- إذا كانت خطة Medicare الخاصة بك هي خطة المزايا الخاصة بـ منظمة الرعاية المدارة، فأظهر بطاقة تعريف منظمة الرعاية المدارة الخاصة بك
- بطاقة تعريف Medi-Cal الخاصة بك
- أي أدوية تتناولها
- سجلات التطعيم الخاصة بك

## الأطباء

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

---

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

**1-800-407-4627 (TTY 711)**. أو ابحث عنه عبر شبكة الإنترنت من خلال **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

إذا كان لديك طبيب قبل الانضمام إلى Anthem وهذا الطبيب ليس جزءًا من شبكة Anthem فقد تتمكن من المتابعة مع هذا الطبيب لفترة محددة. وهذا ما يسمى باستمرارية الرعاية. يمكنك قراءة المزيد عن استمرارية الرعاية في هذا الدليل. لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

إذا كنت بحاجة لطبيب مختص، فسيحيلك PCP الخاص بك لطبيب مختص من شبكة Anthem. بعض الأطباء المتخصصين لا يطلبون منك قرار إحالة. لمعرفة المزيد حول الإحالات، اقرأ قسم "الإحالات" في هذا الفصل.

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

---

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

إذا أردت أن تغير PCP الذي اخترته، فعليك اختيار أحد PCP من دليل مقدمي الرعاية في Anthem. كن متأكدًا من أن PCP الذي اخترته يستقبل حالات جديدة. إن كنت بحاجة لتغيير PCP، يرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو تفضل بزيارة **anthem.com/ca/medi-cal**.

### المستشفيات

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

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

### أخصائيو صحة المرأة

يمكنك زيارة أخصائي صحة المرأة من داخل شبكة Anthem للخدمات المشمولة بالتغطية واللازمة لتقديم خدمات الرعاية الصحية الاعتيادية للنساء. كما لن يلزم حصولك على إحالة أو تصريح من PCP للحصول

---

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

على هذه الخدمات: للمساعدة في العثور على طبيب مختص بصحة المرأة، يمكنك الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الاتصال على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على رقم الهاتف **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

## دليل مقدمي الرعاية

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

يسرد دليل مقدمي خدمات Anthem المستشفيات، وPCP، والمتخصصين، والممرضات الممارسات، والممرضات القابلات، ومساعدي الأطباء، ومقدمي خدمات تنظيم الأسرة، والمراكز الصحية الفيدرالية المؤهلة (FQHC)، ومقدمي خدمات إدارة الرعاية المحسنة (EMC)، ومقدمي خدمات الدعم المجتمعي (CS)، ومقدمي الخدمات الصحية المجتمعية للعاملين، والدايات، ومقدمي الرعاية المتعلقة بالصحة النفسية في العيادات الخارجية، وعمليات الدعم المُدارة طويلة الأجل (MLTSS)، ومراكز الولادة المستقلة (FBC)، ومقدمي الرعاية الصحية الهنود IHCP، وعيادات الصحة الريفية (RHC).

---

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

يقدم دليل مقدمي الرعاية لدى Anthem أسماء مقدمي الرعاية داخل الشبكة وتخصصاتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم وعدد ساعات عملهم واللغات التي يمكنهم التحدث بها. يحدد الدليل أيضًا ما إذا كان مقدم الرعاية مستعدًا لاستقبال حالات جديدة. كما يقدم مستوى إمكانية الوصول المادي للمنشآت، مثل مواقف السيارات، والأسطح المائلة والسلالم التي لها درابزين وغرف الاستراحة ذات الأبواب الواسعة ومقابض الإمساك. لمعرفة المزيد عن الدرجات العلمية للطبيب، وتدريباته، وإجازة الزمالة، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

ويمكنك العثور على دليل مقدمي الرعاية عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني **anthem.com/ca/medi-cal**.

اتصل بنا إذا كنت بحاجة لدليل مقدمي الخدمات على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. يمكنك العثور على Medi-Cal Rx قائمة بالصيدليات التي تعمل مع برنامج في دليل صيدليات Medi-Cal Rx من خلال الرابط https://medi-calrx. dhcs.ca.gov/home/. يمكنك كذلك العثور على صيدلية على مقربة منك عن طريق التواصل مع Medi-Cal Rx عن طريق الاتصال بالرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) والضغط على 7 أو 711.**

---

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

## الوصول للرعاية في الوقت المناسب

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

| نوع الموعد | يجب أن تتمكن من الحصول على موعد في غضون: |
|---|---|
| مواعيد الرعاية العاجلة التي لا تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) | 48 ساعة |
| مواعيد الرعاية العاجلة التي تتطلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) | 96 ساعة |
| مواعيد الرعاية الأولية (الاعتيادية) غير العاجلة | 10 أيام عمل |
| مواعيد متخصص الرعاية (الاعتيادية) غير العاجلة | 15 يوم عمل |
| مواعيد رعاية مقدمي الرعاية (الاعتيادية) غير العاجلة المتعلقة بالصحة العقلية (مع غير الأطباء) | 10 أيام عمل |

---

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

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

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

في بعض الأحيان، لا يمثل الانتظار لفترة أطول للحصول على الرعاية مشكلة. قد يمنحك مقدم خدمات الرعاية الصحية زمن انتظار أطول إذا لم يكن ذلك ضارًا بصحتك. لا بد من الإشارة في سجلك إلى أن زمن الانتظار

---

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

الطويل لن يضر بصحتك. وإن أردت أيضًا الانتظار لموعد لاحق يناسب جدولك الزمني بشكل أفضل أو التوجه إلى مقدم خدمات رعاية آخر من اختيارك، فسيحترم مقدم خدمات الخدمة الخاص بك أو Anthem رغبتك.

قد يوصي طبيبك بجدول زمني معين للخدمات الوقائية ورعاية المتابعة للحالات المستمرة أو الإحالات الدائمة للمتخصصين، بناء على احتياجاتك.

أخبرنا إن كنت بحاجة إلى خدمات ترجمة فورية، عندما تتصل بـ Anthem أو عندما تحصل على خدمات مغطاة. تتوفر خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك لغة الإشارة بدون أي تكلفة عليك. نحذر بشدة من استخدام القاصرين أو أعضاء العائلة في الترجمة الفورية. لمعرفة المزيد حول خدمات المترجمين الفوريين التي نقدمها، يُرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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** المتوفرة على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. يمكن لمستخدمي الخط النصي الاتصال برقم 711، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً.

---

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

## زمن الانتقال أو مسافته التي تقطعها للحصول على الرعاية

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

إذا لم تتمكن Anthem من تقديم الرعاية لك في حدود وقت الانتقال أو المسافة، فقد يعتمد قسم خدمات الرعاية الصحية معيارًا مختلفًا، يسمى معيار الوصول البديل. لمعرفة معايير Anthem المتعلقة بالزمن أو المسافة بالنسبة لمكان إقامتك، تفضل بزيارة الموقع **anthem.com/ca**. أو اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

إذا احتجت إلى رعاية من أحد مقدمي خدمات الرعاية المتواجدين بعيدًا عن مكان إقامتك، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. حيث يمكنه مساعدتك في البحث عن موفر رعاية بالقرب منك. إذا لم تتمكن Anthem من العثور على مقدم رعاية أقرب لمحل سكنك، فيمكن أن تطلب من Anthem أن ترتب المواصلات لك لزيارة أحد مقدمي الرعاية حتى إذا كان ذلك في موقع بعيد عن محل سكنك.

---

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

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

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

---

## المواعيد

عندما تحتاج إلى رعاية صحية:

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

---

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

- كُن حاضرًا في الوقت المحدد لموعدك، حيث ينبغي أن تصل قبل بضع دقائق من الموعد لتسجيل الدخول، وملء النماذج، والإجابة على أي أسئلة قد تكون لدى PCP الخاص بك
- اتصل مباشرة إذا لم تتمكن من الالتزام بموعدك أو إذا كنت ستتأخر
- حضّر أسئلتك ومعلومات الأدوية التي لديك

إذا كان لديك حالة طارئة، فاتصل بالرقم **911**. أو توجه إلى أقرب غرفة طوارئ في مستشفى. إن كنت بحاجة إلى تحديد مدى حاجتك للحصول على الرعاية، ولم يكن PCP متاحًا للتحدث معك، فاتصل على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

## الانتقال إلى موعدك

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

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

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

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

## الإلغاء وإعادة الجدولة

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

## عملية الدفع

**لا** يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المغطاة ما لم يكن لديك حصة من تكلفة الرعاية طويلة الأجل. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "مخصص للأعضاء الذين يتمتعون برعاية طويلة الأمد ويتعين عليهم دفع جزء من التكلفة" في الفصل 2. في أغلب الحالات، لن تحصل على فاتورة من مقدم الرعاية. يجب عليك أن تُظهر البطاقة التعريفية الخاصة بـ Anthem وبطاقة معرف مزايا برنامج Medi-Cal الخاصة بك، عند حصولك على أي خدمات رعاية صحية أو وصفات طبية حتى يعرف مقدم خدمات الرعاية

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

الخاص بك من سيسدد الفواتير. قد تحصل على شرح للمزايا (EOB) أو بيان من مقدم الرعاية. تفسيرات المزايا (EOB) والبيانات لا تُعد فواتير.

في حالة حصولك على فاتورة، يُرجى الاتصال بالرقم يمكنك الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا حصلت على فاتورة مقابل وصفات طبية، فيرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ومن ثم اضغط 7 أو 711**. أو انتقل إلى موقع ويب Medi-Cal Rx من خلال https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

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

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

---

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

أو مقدم خدمات خطط الصحة العقلية بالمقاطعة دون الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

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

إذا تلقيت فاتورة أو طُلب منك دفع فاتورة تابعة لنظام الدفع المشترك وتعتقد أنك لست مضطرًا لدفعها، فاتصل بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا دفعت الفاتورة، فيمكنك تقديم نموذج مطالبة إلى Anthem. يجب عليك إخبار Anthem بشكل خطّي عن السبب الذي دفعك للدفع مقابل العنصر أو الخدمة. Anthem ستنظر في مطالبتك وتقرر ما إذا سترد المال إليك أم لا.

لطرح أسئلة أو المطالبة بنموذج المطالبة اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا تلقيت خدمات من نظام شؤون المحاربين القدامى أو خدمات غير مغطاة أو غير مصرح بها خارج California، فقد يلزمك الدفع.

---

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

Anthem لن تقوم بتعويضك في حالة:

- إذا كانت الخدمات المقدمة لك لا يغطيها برنامج Medi-Cal، مثل خدمات التجميل.
- إن كان لديك جزء من التكلفة لم يتم الوفاء به ضمن برنامج Medi-Cal.
- إذا ذهبت إلى طبيب لا يتعامل مع برنامج Medi-Cal ووقعت على استمارة تفيد بأنك تريد أن يتم
فحصك على أي حال، وأنك ستدفع مقابل الخدمات بنفسك.
- إذا كنت قد طلبت استرداد أموالك فيما يخص المدفوعات المشتركة للوصفات الطبية التي تغطيها
خطة Medicare الفئة د لديك.

## الإحالات

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

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

في هذا الكتيب. يمكن لمكتب PCP مساعدتك في تحديد موعد مع الطبيب المختص.

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

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

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

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

**لست** بحاجة إلى إحالة لما يلي:

- زيارات PCP
- زيارات طب أمراض النساء والولادة
- زيارات الرعاية العاجلة أو الطارئة
- الخدمات الحساسة للكبار، مثل الرعاية الخاصة بالاعتداء الجنسي

---

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

- خدمات تنظيم الأسرة (لمعرفة المزيد، اتصل على المكتب المختص بخدمات الإحالة ومعلومات تنظيم الأسرة على الرقم **1-800-942-1054**
- اختبارات مرضى الإيدز واستشاراتهم (12 عامًا أو أكثر)
- خدمات عدوى الأمراض المنتقلة جنسيًا (12 عامًا أو أكثر)
- خدمات تقويم العمود الفقري (قد يتطلب ذلك إحالة إن تم تقديم الخدمة بواسطة المراكز الصحية المؤهلة على المستوى الفيدرالي (FQHCs)، والعيادات الصحية الريفية (RHC)، ومقدمو الرعاية الصحية الهندية (IHCP))
- التقييم المبدئي للصحة العقلية

يمكن للقصر أيضًا الحصول على بعض خدمات الصحة العقلية للمرضى الخارجيين، والخدمات الحساسة وخدمات اضطرابات تعاطي المخدرات دون موافقة أحد الوالدين. لمزيد من المعلومات، اقرأ قسم "خدمات موافقة القاصر"في هذا الفصل، و"خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في الفصل 4 من هذا الدليل.

---

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

# إحالات قانون California الخاص بالمساواة في علاج مرضى السرطان

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

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

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

---

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

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

## الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)

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

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

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

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

- الدخول للمستشفى، إذا لم تكن حالة طارئة
- الخدمات المقدمة خارج منطقة الخدمة التابعة لـ Anthem، إذا لم تكن طارئة أو عاجلة
- جراحة العيادات الخارجية
- الرعاية طويلة المدى أو خدمات الرعاية التمريضية الماهرة في إحدى دور الرعاية
- علاجات مخصصة، وخدمات التصوير والاختبار والإجراءات الطبية
- خدمات التنقل الطبي عندما لا تكون الحالة الطارئة
- دعم المجتمع (CS)

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

بموجب الجزء 1367.01(h)(1) من قانون الصحة والسلامة ستقرر Anthem 5 أيام عمل بداية من حصول Anthem على المعلومات المطلوبة في حدود المعقول لتقرر (الموافقة أو الرفض) على طلبات الموافقة المسبقة(التصريح المسبق). للطلبات التي يوضح فيها مقدم

---

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

الرعاية أو تقرر Anthem أن اتباع الجدول الزمني المعتاد قد يهدد حياتك أو صحتك أو قدرتك على الحفاظ على الصحة من المخاطر، أو استعادة أقصى قدر من الحركة، فإن Anthem ستتخذ قرارات عاجلة (سريعة) معتمدة مسبقًا (تصريح مسبق).

تقدم Anthem الإشعارات بأسرع وقت تحتاجه حالتك الصحية وفي وقت لا يتجاوز 72 ساعة بعد تلقي طلب الخدمات.

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

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

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

لا تحتاج أبدًا موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للرعاية الطارئة، حتى لو كانت خارج الشبكة أو خارج منطقة خدمتك. بما في ذلك الولادة والوضع إذا كنتِ حاملًا. لن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول

---

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

على بعض خدمات الرعاية الحساسة المحددة. لمعرفة المزيد عن خدمات الرعاية الحساسة، اقرأ الجزء اللاحق بعنوان "الرعاية الحساسة" في هذا الفصل.

لطرح الأسئلة حول الموافقة المسبقة (التصريح المسبق)، اتصل على **1-800-407-4627 (TTY 711).**

---

## الآراء الأخرى

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

إذا كنت ترغب في الحصول على رأي آخر، فسنحيلك إلى مقدم رعاية مؤهل داخل الشبكة، والذي يمكنه إعطاؤك رأيًا ثانيًا. للمساعدة على اختيار أحد مقدمي الرعاية، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711).**

ستدفع Anthem مقابل الرأي الآخر إذا طلبته أنت أو مقدم الرعاية من داخل الشبكة، وستحصل على رأي آخر من أحد مقدمي الرعاية في الشبكة.

---

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

ليس عليك الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem للحصول على رأي آخر من أحد مقدمي الرعاية داخل الشبكة. يمكن لمقدم الرعاية داخل الشبكة مساعدتك في الحصول على إحالة، للحصول على رأي ثانٍ إذا كنت بحاجة إليه.

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

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

---

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

# الرعاية الحساسة

## خدمات الموافقة على رعاية القاصرين

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

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

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

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

- رعاية الصحة العقلية بالعيادات الخارجية لأجل:
  - الاعتداء الجنسي
  - سفاح المحارم

---

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

- الاعتداء البدني
- الاعتداء على الأطفال
- عندما يكون لديك شعور بأذية نفسك أو الآخرين

- الوقاية من مرض فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدزفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز واختباراته وعلاجه
- الوقاية من واختبار وعلاج العدوى المنقولة جنسيًا
- علاج اضطرابات تعاطي المخدرات
  - لمزيد من المعلومات، اقرأ قسم "خدمات علاج اضطراب استخدام المواد المخدرة" في الفصل 4 من هذا الدليل.

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

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

---

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

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

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

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

## خدمات الرعاية الحساسة للبالغين

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

- خدمات تخطيط الأسرة وتحديد النسل (بما في ذلك عمليات التعقيم للبالغين ذوي 21 عامًا أو أكبر)
- الاستشارات واختبارات الحمل

---

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

- الوقاية من واختبار فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدزفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- الوقاية من واختبار وعلاج العدوى المنقولة جنسيًا
- رعاية خاصة بالاعتداء الجنسي
- خدمات الإجهاض بالعيادات الخارجية

ليس بالضرورة أن يكون الطبيب أو العيادة جزءًا من شبكة Anthem. يمكنك اختيار أي مقدم خدمات رعاية تابع لبرنامج Medi-Cal والذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات دون إحالة أو موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. إذا حصلت على رعاية ليست مدرجة هنا باعتبارها رعاية حساسة من مقدم خدمات رعاية من خارج الشبكة، فقد يجب عليك الدفع مقابلها.

إن احتجت مساعدة للعثور على طبيب أو عيادة لهذه الخدمات، أو الحصول على مساعدة في كيفية الحصول على هذه الخدمات (بما في ذلك خدمات التنقل)، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. يمكنك أيضًا الاتصال على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على رقم الهاتف **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

لن تفصح Anthem عن المعلومات الطبية التي لها علاقة بالخدمات الحساسة لأي عضو آخر دون إذن خطي من العضو الذي يتلقى تلك الرعاية. لمعرفة المزيد حول كيفية طلب الاتصالات السرية المتعلقة

---

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

بالخدمات الحساسة، يرجى قراءة"إشعار ممارسات الخصوصية" في الفصل رقم 7.

## الاعتراض الأخلاقي

بعض مقدمي الخدمة لديهم اعتراض أخلاقي على بعض الخدمات المغطاة. لديهم الحق في **الامتناع** عن تقديم بعض الخدمات المشمولة في التغطية إذا كان لديهم اعتراض أخلاقي على الخدمات. إذا كان لدى مقدم الرعاية اعتراض أخلاقي، فسيساعدك في العثور على مقدم رعاية مختلف للخدمات المطلوبة. Anthem يمكنها مساعدتك في العثور على مقدم خدمات رعاية.

لا توفر بعض المستشفيات ومقدمي خدمات الرعاية خدمة واحدة أو أكثر من هذه الخدمات حتى لو كان لديهم تغطية Medi-Cal:

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

للتأكد من اختيارك لمقدم خدمة رعاية يمكنه أن يقدم لك الرعاية التي تحتاجها أنت وعائلتك، اتصل بالطبيب أو المجموعة الطبية أو جمعية

---

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

الممارسة المستقلة أو العيادة التي تريدها. أو اتصل على الرقم Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. اسأل ما إذا كان مقدم خدمات الرعاية يمكنه تقديم الخدمات التي تحتاجها، وأن ينوي القيام بها.

هذه الخدمات متاحة لك. Anthem ستعمل على ضمان قدرتك أنت وعائلتك على الاستعانة بمقدمي خدمات الرعاية (الأطباء، المستشفيات، والعيادات) الذين سيقدمون لك خدمات الرعاية. إن كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على مقدم رعاية، فاتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## الرعاية العاجلة

الرعاية العاجلة **ليست** للحالات الطارئة أو المهددة للحياة. إنها للخدمات التي تحتاج إليها لمنع حدوث ضرر جسيم لصحتك بسبب مرض مفاجئ أو إصابة أو مضاعفات حالة تعاني منها بالفعل. لا تحتاج معظم مواعيد الرعاية العاجلة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق). إذا طلبت موعدًا للحصول على رعاية عاجلة، فستحصل على موعد خلال 48 ساعة.
إذا تطلبت خدمات الرعاية العاجلة وجود موافقة مسبقة (تصريح مسبق)، فسيتوفر لك موعد في غضون 96 ساعة من طلبك.
للحصول على رعاية عاجلة، اتصل ب PCP الخاص بك. إن تعذر عليك الوصول إلى PCP، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627**

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

**(TTY 711)**. أو بإمكانك الاتصال على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم **1-800-224-0336 (TTY 711)** للتعرف على مستوى الرعاية الأنسب لك.

إذا كنت بحاجة للرعاية العاجلة، فتوجه لأقرب مستشفى للرعاية العاجلة.

يمكن أن تكون احتياجات الرعاية العاجلة كالآتي:

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

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

داخل United States، فلن تحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق) للحصول على خدمات الرعاية العاجلة.

---

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

توجه إلى أقرب مستشفى رعاية عاجلة. لا تغطي Medi-Cal خدمات الرعاية العاجلة خارج United States. إذا كنت مسافرًا خارج United States، وكنت بحاجة لرعاية طارئة، فلن نتحمل تكاليف رعايتك.

إذا احتجت إلى رعاية عاجلة للصحة العقلية، فاتصل بمسؤول خطة الصحة العقلية بمقاطعتك أو مركز رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ويمكنك الاتصال بمسؤول خطة الصحة العقلية في مقاطعتك أو مؤسسة الصحة السلوكية التابعة لـ Anthem في أي وقت على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع. لمعرفة جميع أرقام الهواتف المجانية عبر الإنترنت، تفضل بزيارة الرابط http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

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

---

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

## الرعاية في حالات الطوارئ

في الحالات الطارئة، يجب الاتصال بالرقم **911** أو التوجه إلى غرفة الطوارئ (ER) في أقرب مستشفى. في الحالات الطارئة **لا** تلزمك موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem.

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

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

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

- حالة ولادة
- كسور في العظام

---

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

- الألم الشديد
- ألم في الصدر
- صعوبة في التنفس
- حروق شديدة
- جرعة زائدة من الدواء
- الإغماء
- نزف شديد
- حالات الطوارئ النفسية، مثل الاكتئاب الشديد أو الأفكار الانتحارية (قد تُغطيها خطط الصحة العقلية في المقاطعة)

**يُحظر** التوجه إلى غرفة الطوارئ للحصول على رعاية روتينية أو رعاية غير ضرورية في الحال. عليك الحصول على الرعاية الاعتيادية من PCP الخاص بك الذي يعرف حالتك أفضل من غيره. إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك طارئة، فاتصل ب PCP الخاص بك. يمكنك أيضًا الاتصال على خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على رقم الهاتف **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

إذا كنت بحاجة لرعاية طارئة بعيدًا عن موطنك، فتوجه إلى أقرب غرفة طوارئ (ER)، حتى إن كانت خارج شبكة Anthem إذا ذهبت إلى غرفة الطوارئ ER، فاطلب منهم الاتصال بـ Anthem. يتعين عليك أو على المستشفى التي سجلت الدخول فيها الاتصال بـ Anthem خلال

---

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

24 ساعة بعد حصولك على رعاية الطوارئ. إذا كنت مسافرًا خارج United States لدولة أخرى غير كندا أو المكسيك، وبحاجة لرعاية الطوارئ، **فلن** تغطي Anthem خدمة الرعاية الخاصة بك.

إذا كنت بحاجة لوسيلة نقل في حالة طارئة، فاتصل بالرقم **911**. لست ملزمًا بأن تطلب الإذن من PCP أو Anthem قبل ذهابك إلى غرفة الطوارئ.

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

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

**يقدم لك خط التمريض التابع لخطة Anthem المتاح على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وجميع أيام السنة. اتصل على الرقم (TTY 711) 1-800-224-0336، على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع.**

---

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

## خط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

يمكن لخطة Anthem بخط التمريض المتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع تقديم معلومات ونصائح طبية مجانية على مدار 24 ساعة في اليوم، وبجميع أيام السنة. يمكنك الاتصال بالرقم : **1-800-224-0336 (TTY 711)**

- تحدث إلى إحدى الممرضات التي ستجيب على أسئلتك الطبية وتقدم لك نصائح الرعاية، وتساعدك على تحديد ما إذا كان يجب عليك زيارة مقدم لخدمات الرعاية على الفور
- احصل على المساعدة في الحالات الطبية مثل مرض السكري أو الربو، بما في ذلك المشورة بشأن نوع مقدم الخدمات الذي قد يكون مناسبًا لحالتك

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

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

## التوجيهات المُسبقة

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

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

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

لديك الحق في التعرف على التغييرات التي تطرأ على القوانين التوجيهية المسبقة. Anthem ستخبرك بالتغييرات التي تم إجراؤها على قانون الولاية خلال فترة لا تزيد عن 90 يومًا من إجراء التغيير.

أو اتصل على الرقم Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

## التبرع بالأعضاء والأنسجة

يمكنك إنقاذ حياة الآخرين بأن تصبح متبرعًا بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كنت في المرحلة العمرية ما بين 15 و18 سنة، فيمكن أن تصبح متبرعًا بموجب موافقة كتابية من الوالد أو الوصي. يمكنك تغيير رأيك بشأن التبرع بالأعضاء في أي وقت. إذا كنت تريد معرفة المزيد عن التبرع بالأعضاء أو الأنسجة، فتحدث إلى PCP الخاص بك. كما يمكنك زيارة موقع وزارة الصحة والموارد البشرية الأمريكية على الرابط www.organdonor.gov.

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

# 4. المزايا والخدمات

## ما تشتمل عليه التغطية الصحية لك

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

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

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

أو عقلية. لمعرفة المزيد حول الخدمات المغطاة لديك، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

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

---

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

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

---

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

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

---

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

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

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

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

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

---

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

**لا تشمل الخدمات الضرورية طبيًا ما يلي:**

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

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

تشمل الخدمات الضرورية طبيًا الخدمات المغطاة المعقولة والضرورية من أجل:

- حماية الحياة،
- الوقاية من مرض خطير أو إعاقة خطيرة،
- تخفيف الآلام الشديدة،

---

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

- تحقيق النمو والتطور المناسبين للعمر.
- اكتساب القدرة الوظيفية والحفاظ عليها واستعادتها

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

يوفر EPSDT خدمات الوقاية والتشخيص والعلاج للرضع والأطفال والمراهقين ذوي الدخل المنخفض الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تغطي EPSDT خدمات أكثر من تلك التي يغطيها برنامج Medicaid للبالغين. وهو مصمم للتأكد من حصول الأطفال على الكشف المبكر والرعاية لمنع المشاكل الصحية أو تشخيصها وعلاجها. يتمثل هدف EPSDT في التأكد من حصول كل طفل على الرعاية الصحية التي يحتاجها عندما يحتاج إليها – الرعاية المناسبة للطفل المناسب في الوقت المناسب في المكان المناسب.

ستنسق Anthem مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الضرورية طبيًا، حتى لو كانت هذه الخدمات مشمولة ببرنامج آخر بخلاف Anthem. اقرأ قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في هذا الفصل.

---

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

# مزايا برنامج Medi-Cal المغطاة بواسطة خطة Anthem

## خدمات العيادة الخارجية (الإسعافية)

### *تحصينات البالغين*

يمكنك الحصول على تحصينات (تطعيمات) للبالغين من مقدم خدمات رعاية من داخل الشبكة دون الحاجة لموافقة مسبقة (تصريح مسبق). تغطي Anthem حقن التطعيم التي تنصح بها اللجنة الاستشارية لممارسات التحصينات (ACIP) من مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC)، وذلك يشمل الجرعات التي تحتاج إليها عند السفر.

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

### *الرعاية من أمراض الحساسية*

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

---

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

### *خدمات طب التخدير*

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

### *خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري*

تغطي Anthem خدمات تقويم العمود الفقري، المقتصرة على علاج العمود الفقري بالتعامل اليدوي. يمكن أن تسمح خدمات تقويم العمود الفقري بأكثر من خدمتين شهريًا، إذا لم يتم استخدام خدمة مشتركة أخرى، أو ستكون عبارة عن مزيج من خدمتين شهريًا من الخدمات التالية: الوخز بالإبر، وعلاج السمع، والعلاج المهني، وعلاج التخاطب. لا تنطبق القيود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. قد تعتمد Anthem بشكل مسبق على خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

هؤلاء الأعضاء مؤهلون لخدمات تقويم العمود الفقري:

- الأطفال دون سن 21
- الحوامل حتى نهاية الشهر الثامن وتشمل 60 يومًا بعد نهاية الحمل
- المقيمون في منشآت التمريض الماهر، أو منشأة رعاية متوسطة أو منشأة رعاية شبه حادة

---

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

- يكون جميع الأعضاء، عند تقديم الخدمات في أقسام العيادات الخارجية في مستشفى المقاطعة أو العيادات الخارجية أو المراكز الصحية المؤهَلة على المستوى الفيدرالي (FQHCs) أو العيادات الصحية الريفية (RHCs)، موجودين Anthem. لا تقدم جميع مراكز الرعاية الصحية على المستوى الفيدرالي أو عيادات الصحة الريفية أو مستشفيات المقاطعة خدمات العلاج بتقويم العمود الفقري.

### *تقييمات الصحة الإدراكية*

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

### *الخدمات المجتمعية لموظفي الصحة*

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

---

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

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

***خدمات الغسيل الكلوي وغسيل الدم***

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

لا تشمل تغطية Medi-Cal ما يلي:

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

***خدمات القابلة***

Anthem تغطي خدمات القابلات للنساء الحوامل أو اللواتي وضعن منذ عام، عندما يوصي طبيب أو ممارس معتمد بذلك. لا تغطي Medi-Cal جميع خدمات القابلات. القابلات عبارة عن نساء في مجال الولادة يقدمن

---

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

التثقيف الصحي والتعزيز والدعم الجسدي والعاطفي وغير الطبي للنساء الحوامل والنساء اللواتي وضعن بالفعل، وذلك خلال فترة ما قبل الولادة وأثناء الولادة وبعد الولادة، بما في ذلك، الدعم أثناء الخداج وولادة جنين ميت والإجهاض.

### *خدمات الرعاية الثنائية*

تغطي Anthem خدمات الرعاية الثنائية (DBH) ذات الضرورة الطبية للأعضاء ومقدمي الرعاية التابعين لهم. الرعاية الثنائية، هي التي تقدم للطفل ووالديه أو مقدمي الرعاية. تقدم الرعاية الثنائية الخدمات للوالدين أو مقدمي الرعاية والطفل معًا. وتستهدف خدمات رعاية الأسرة لدعم النموي الصحي للطفل السوي والسلامة العقلية.

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

### *جراحة العيادات الخارجية*

تغطي خطة Anthem الإجراءات الجراحية بالعيادات الخارجية. بالنسبة لبعض الإجراءات، ستحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) قبل الحصول على تلك الخدمات. تعتبر الإجراءات التشخيصية

---

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

وبعض الإجراءات الطبية أو إجراءات طب الأسنان في العيادات الخارجية اختيارية. يجب أن تحصل على موافقة مسبقة (تصريح مسبق). Anthem تغطي خدمات الأطباء ذات الضرورة الطبية.

### *خدمات علاج الأقدام*

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

### *العلاجات*

تغطي Anthem علاجات مختلفة، بما في ذلك:

- العلاج الكيميائي
- العلاج الإشعاعي

## رعاية الأمومة وحديثي الولادة

تغطي Anthem خدمات الأمومة وحديثي الولادة التالية:

- خدمات مركز الولادة
- مضخات الثدي والمكملات
- التوعية والمساعدة على الرضاعة الطبيعية

---

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

- ممرضة قابلة معتمدة (CNM)
- الرعاية خلال فترة الولادة وما بعدها
- تشخيص اختلالات جينية قاتلة واستشارات
- خدمات القابلة
- قابلة مرخصة (LM)
- خدمات الصحة العقلية للأم
- رعاية حديثي الولادة
- رعاية ما قبل الولادة

## خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

الرعاية الصحية عن بعد هي طريقة للحصول على الخدمات دون التواجد في المكان المادي نفسه الذي يتواجد فيه مقدم الرعاية. وقد تتضمن الرعاية الصحية عن بعد إجراء محادثات مباشرة مع مقدم الرعاية الصحية عبر الهاتف أو الفيديو أو وسيلة أخرى. أو قد تتضمن مشاركة المعلومات مع مقدم الرعاية الصحية بدون محادثة مباشرة. يمكنك الحصول على العديد من الخدمات عبر الرعاية الصحية عن بُعد.

قد لا تتاح خدمات الرعاية الصحية عن بُعد لجميع الخدمات المغطاة. يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الخاص بك لتتعرف على أنواع الخدمات المتاحة عبر الرعاية الصحية عن بعد. من الضروري موافقتك أنت ومقدم الرعاية الصحية على أن استخدام الرعاية الصحية عن بعد للحصول على

---

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

خدمة معينة مناسب لك. لديك الحق في الحصول على الخدمات الشخصية. لا تحتاج إلى استخدام الخدمات الصحية عن بُعد حتى إذا وافق مقدم الرعاية على أنها مناسبة لك.

## خدمات الصحة العقلية

### *خدمات الصحة العقلية بالعيادات الخارجية*

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

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

تغطي Anthem خدمات الصحة النفسية مثل:

- التقييمات والعلاجات الفردية والجماعية (العلاج النفسي)
- الفحص النفسي عندما يكون مطلوبًا سريريًا لتشخيص حالة متعلقة بالصحة

---

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

- تطوير المهارات المعرفية لتحسين الانتباه والذاكرة وحل المشكلات
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- خدمات معامل العيادات الخارجية
- لمعرفة أدوية العيادات الخارجية غير المشمولة بالتغطية ضمن قائمة الأدوية التعاقدية والمستلزمات، والمكملات ضمن برنامج Medi-Cal Rx انتقل إلى موقع الويب (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/)،
- الاستشارات النفسية
- العلاج الأسري الوظيفي الذي يتضمن فردين من العائلة. تتضمن أمثلة العلاج الأسري الوظيفي، على سبيل المثال لا الحصر:
  - العلاج النفسي للطفل ووالديه (بدءًا من سن حديثي الولادة وحتى 5 أعوام)
  - العلاج التفاعلي للطفل ووالديه (بدءًا من عمر عامين وحتى 12 عامًا)
  - العلاج المعرفي السلوكي للأزواج (البالغين)

للمساعدة في اكتشاف المزيد عن خدمات الصحة النفسية التي تقدمها Anthem، فيرجى الاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

إذا كان العلاج الذي تحتاجه لاضطراب الصحة العقلية غير متاح في شبكة Anthem أو لدى PCP أو مقدم خدمات الصحة العقلية خلال الفترة المذكورة أعلاه في قسم "الوصول للرعاية في الوقت المناسب"، فإن Anthem ستغطي تكاليف حصولك على تلك الخدمات خارج الشبكة وستساعدك على ترتيب ذلك.

إذا أظهرت نتائج فحص الصحة العقلية أنه قد يكون لديك مستوى أعلى من الخلل النفسي وتحتاج لخدمات صحة نفسية متخصصة (SMHS)، فسيحيلك PCP الخاص بك أو مقدم الرعاية الصحة العقلية إلى خطة الصحة العقلية في المقاطعة للحصول على الرعاية التي تحتاجها. Anthem قد تساعدك في التواصل مع المسؤولين في مقاطعتك للحصول على خدمات صحة عقلية متخصصة.

لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى" في الصفحة 81 ضمن قسم "خدمات الصحة العقلية المتخصصة."

## الرعاية في حالات الطوارئ

### *خدمات العيادات الداخلية والخارجية المطلوبة لعلاج حالة طوارئ طبية*

تغطي Anthem جميع الخدمات المطلوبة لعلاج حالات الطوارئ الطبية التي تحدث في United States (بما في ذلك مناطق مثل بورتوريكو وجزر فيرجن الأمريكية وما إلى ذلك). تغطي Anthem أيضًا خدمات

---

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

الرعاية في حالات الطوارئ التي تتطلب الإقامة في المستشفى في كندا أو المكسيك. حالة الطوارئ الطبية هي حالة طبية يصاحبها ألم حاد أو إصابة خطيرة. تكون الحالة خطيرةً، بحيث إنه إذا لم تحصل على العناية الطبية المباشرة، فيمكن للشخص العادي (الراشد) (وليس مسؤول الرعاية الصحية) أن يتوقع حدوث ما يلي:

- وجود مخاطر جسيمة على صحتك،
- ضرر جسيم لوظائف الجسم،
- اختلالات وظيفية خطيرة في أي عضو أو جزء من الجسم،
- في حالة دخول إحدى الحوامل في حالة ولادة، بمعنى الولادة في وقت يتضمن أحد ما يلي:
  - لا يوجد وقت كافٍ لنقلكِ لمستشفى آخر قبل الولادة.
  - يشكل نقلكِ خطرًا على صحتكِ أو سلامتكِ أو سلامة طفلك الذي لم يولد بعد.

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

---

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

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

### *خدمات النقل في حالات الطوارئ*

تغطي Anthem خدمات الإسعاف لمساعدتك في الوصول لأقرب مكان رعاية في حالات الطوارئ. هذا يعني أن حالتك خطيرة بما يكفي لدرجة أن أي طريقة أخرى لنقلك لمكان الرعاية قد تعرض صحتك أو حياتك للخطر. لا يتم تغطية أي خدمات خارج United States باستثناء الرعاية الطارئة التي تتطلب وجودك في المستشفى في كندا أو المكسيك. إذا تلقيت خدمات الإسعاف في حالات الطوارئ في كندا والمكسيك، ولم يتم احتجازك أو إدخالك إلى المستشفى خلال فترة الرعاية هذه، فلن تغطي Anthem خدمات الإسعاف الخاصة بك.

### الرعاية التسكينية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها

تغطي Anthem الرعاية التسكينية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها للأطفال والكبار، بحيث تهدف إلى تقليل الأذى الجسماني والعاطفي والاجتماعي والروحاني. ولا يمكن للبالغين (21 عامًا فما فوق) الحصول

---

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

على خدمات الرعاية التسكينية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها في وقت واحد.

### *رعاية الحالات الميؤوس من شفائها*

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

تشمل رعاية الحالات الميؤوس من شفائها داخل المستشفى ما يلي:

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

---

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

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

***الرعاية التسكينية***

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

تشمل الرعاية التسكينية ما يلي:

- تخطيط الرعاية المسبقة
- تقييم خدمات الرعاية التسكينية واستشاراتها
- خطة لخدمات الرعاية تشمل جميع خدمات الرعاية التسكينية والعلاجية المصرح بها

---

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

- تتضمن خطة الرعاية، على سبيل المثال لا الحصر:
  - طبيب حائز على دكتوراه في الطب، أو طبيب عظام
  - مساعد طبيب
  - ممرضة مسجلة
  - ممرضة مهنية حاصلة على ترخيص أو ممرضة ممارسة
  - أخصائي اجتماعي
  - رجال الدين
- تنسيق الرعاية
- التحكم في الألم والأعراض
- الصحة العقلية والخدمات الاجتماعية الطبية

لا يمكن للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر تلقي خدمات الرعاية التسكينية ورعاية الحالات الميؤوس من شفائها في الوقت نفسه. إذا كنت تحصل على رعاية تسكينية وتستوفي الأهلية لرعاية الحالات الميؤوس من شفائها، فيمكنك طلب التغيير إلى رعاية الحالات الميؤوس من شفائها في أي وقت.

---

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

## الإقامة في المستشفى

### *خدمات طب التخدير*

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

### *خدمات المستشفى للمرضى الداخليين*

تغطي خطة Anthem الخدمات الصحية ذات الضرورة الطبية للمرضى داخل المستشفى، بمجرد الدخول للمستشفى.

### *التسلسل السريع للجينوم الكامل*

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

إن تقنية التسلسل السريع للجينوم الكامل هي طريقة جديدة لتشخيص الحالات في الوقت المناسب لتحسين رعاية وحدة العناية المركزة للأطفال

---

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

الذين تبلغ أعمارهم سنة واحدة أو أقل. إذا كان طفلك مؤهلًا للحصول على خدمات الأطفال في California (CCS)، فقد يتكفل قطاع خدمات الأطفال في California بتغطية تكاليف الإقامة في المستشفى وأيضًا تكاليف خدمات التسلسل السريع للجينوم الكامل.

***الخدمات الجراحية***

تغطي خطة Anthem العمليات الجراحية الضرورية طبيًا التي يتم إجراؤها في المستشفى.

**برنامج تمديد رعاية ما بعد الولادة (PPCE)**

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

**الخدمات والأجهزة التأهيلية والتعويضية (العلاج)**

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

---

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

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

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

***Anthem تغطي الخدمات التأهيلية/التعويضية هذه:***

***العلاج بالوخز بالإبر***

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

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

---

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

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

### *السمعيات (السمع)*

تغطي Anthem الخدمات السمعية. تقتصر السمعيات في العيادات الخارجية على خدمتين شهريًا، إضافة إلى الوخز بالإبر، وتقويم العمود الفقري، والعلاج الوظيفي وعلاج التخاطب (لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21). Anthem قد توافق مسبقًا (تصرح مسبقًا) بالمزيد من الخدمات باعتبارها ذات ضرورة طبية.

### *علاجات الصحة السلوكية*

غطي ANTHEM خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من خلال ميزة EPSDT. تشمل خدمات علاج الصحة السلوكية الخدمات والبرامج العلاجية مثل التحليل السلوكي التطبيقي والتدخل السلوكي القائم على الوقاية والتي تطور أو تستعيد الوظائف الجسمانية للفرد الذي يقل عمره عن 21 عامًا ولأقصى درجة ممكنة.

تعلم خدمات علاج الصحة السلوكية المهارات باستخدام الملاحظة السلوكية والتعزيز أو من خلال الحث على تعليم كل خطوة من السلوك المستهدف.

---

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

تعتمد خدمات علاج الصحة السلوكية على دلائل مثبتة. ليست تجريبية. تشمل الأمثلة عن خدمات علاج الصحة السلوكية (BHT) التدخلات السلوكية وباقات التدخل السلوكي الإدراكي والعلاج السلوكي الشامل والتحليل السلوكي التطبيقي.

يجب أن تكون خدمات علاج الصحة السلوكية ذات ضرورة طبية، يصفها طبيب مرخص أو طبيب نفسي ومعتمد في الخطة وأن تكون مقدمة بطريقة تتبع خطة العلاج المعتمدة.

### *إعادة تأهيل القلب*

تغطي Anthem خدمات إعادة التأهيل القلبي في العيادات الداخلية والخارجية.

### *المعدات الطبية المعمرة (DME)*

تغطي Anthem شراء أو تأجير المعدات الطبية المعمرة (DME) والأدوات والمعدات الطبية وغيرها من الخدمات بوصفة طبية من طبيب، أو مساعد طبيب أو ممرضة ممارسة أو ممرضة متخصصة في التمريض السريري. يمكن تغطية وصفات المعدات الطبية المعمرة في حالة الضرورة الطبية للحفاظ على وظائف الجسم الضرورية لنشاطات الحياة اليومية أو للوقاية من إعاقة جسمانية كبرى.

---

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

وبشكل عام، لا تغطي Anthem ما يلي:

- المعدات والميزات والإمدادات المريحة أو الملائمة أو الفاخرة، وذلك باستثناء مضخات الثدي المخصصة للبيع بالتجزئة كما هو موضح في هذا الفصل بعنوان"مضخات الثدي والمستلزمات" والتي تجدها ضمن قسم"رعاية الأمومة وحديثي الولادة"
- العناصر غير المخصصة للحفاظ على الأنشطة العادية للحياة اليومية، مثل معدات التمرين (بما في ذلك الأجهزة المخصصة لتوفير دعم إضافي للأنشطة الترفيهية أو الرياضية)
- معدات النظافة، إلا عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
- العناصر غير الطبية، مثل حمامات الساونا أو المصاعد
- التعديلات على منزلك أو سيارتك
- أجهزة فحص الدم أو المواد أخرى بالجسم (يتم تغطية أجهزة مراقبة نسبة السكر في الدم وأجهزة مراقبة نسبة الجلوكوز باستمرار في الدم وشرائط الاختبار والمشارط بواسطة برنامج Medi-Cal Rx)
- أجهزة مراقبة إلكترونية للقلب أو الرئتين باستثناء أجهزة مراقبة توقف التنفس عند الرضع

---

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

- إصلاح أو استبدال المعدات بسبب الفقد أو السرقة أو سوء الاستخدام، إلا عند الضرورة الطبية لعضو يقل عمره عن 21 عامًا
- الأصناف الأخرى التي لا تستخدم أساسًا للرعاية الصحية في العموم

في بعض الحالات، فقد تتم الموافقة على هذه العناصر عند وجود موافقة مسبقة (تصريح مسبق) مقدم من طبيبك.

### *التغذية عبر الأنف والتغذية اللامعوية*

تستخدم هذه الطرق لتقديم التغذية للجسم عندما تمنعك حالة طبية من تناول الطعام بالطريقة العادية. قد يتم تغطيةمنتجات التغذية عبر الأنف والتغذية اللامعوية من خلال برنامج Medi-Cal Rx، عند وجود ضرورة طبية. تغطي Anthem أيضًا مضخات وأنابيب التغذية عن طريق الأنف والتغذية اللامعوية، عندما تكون هناك ضرورية طبيًا.

### *أجهزة المساعدة السمعية*

تغطي Anthem أجهزة المساعدة السمعية إذا أجريت فحص فقدان السمع، وكانت أجهزة المساعدة السمعية ذات ضرورة طبية، وكنت تحصل على وصفة طبية من طبيبك. التغطية محدودة بأدنى تكلفة لأجهزة مساعدة سمعية تلبي احتياجاتك الطبية. ستغطي Anthem أحد أجهزة المساعدة

---

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

السمعية ما لم تكن هناك حاجة إلى مساعدة لكل أذن للحصول على نتائج أفضل بكثير مما يمكنك الحصول عليه بجهاز مساعدة سمعية واحد.

المساعدات السمعية للأفراد دون سن 21 عامًا:

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى مساعدة سمعية إلى برنامج خدمات رعاية الأطفال في California (CCS)، لتحديد ما إذا كان الطفل مؤهلًا للحصول على هذه الخدمات أم لا. إذا كان الطفل مؤهلًا للحصول على خدمات رعاية الأطفال في California، فستغطي هذه الخدمات تكاليف المساعدات السمعية ذات الضرورة الطبية. إذا لم يكن الطفل مؤهلًا للاستفادة من خدمات رعاية الأطفال في California، فسنغطي المساعدات السمعية الضرورية طبيًا كجزء من تغطية برنامج Medi-Cal.

Anthem تغطي الخدمات الطبية المؤهلة ضمن برنامج خدمات رعاية الأطفال في كاليفورنيا، بما في ذلك، أجهزة المساعدة السمعية. ستغطي Anthem أجهزة المساعدة السمعية ذات الضرورة الطبية كجزء من تغطية Medi-Cal.

أجهزة المساعدة السمعية للأعضاء من 21 عامًا فما أكبر.

في إطار برنامج Medi-Cal، سنغطي ما يلي لكل جهاز مساعدة سمعية مُغطى:

---

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

- قوالب الأذن اللازمة للتركيب
- حزمة بطارية قياسية واحدة
- زيارات للتأكد من أن المساعدات تعمل بشكل صحيح
- زيارات لتنظيف وتركيب المساعدة السمعية
- إصلاح أجهزة المساعدة السمعية

في إطار برنامج Medi-Cal، سنغطي توفير جهاز مساعدة سمعية بديل في حالة:

- فقدان السمع الذي تعاني منه هو أن المساعدة السمعية الحالية الخاصة بك غير قادرة على تصحيحها
- تم فقد المساعدة السمعية الخاصة بك أو سرقتها أو كسرها ولا يمكن إصلاحها، ولم ذلك بسببك. يجب أن تقدم لنا إشعارًا تخبرنا فيه كيف حدث هذا.

للبالغين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، **لا** يتضمن برنامج Medi-Cal ما يلي:

- تبديل بطاريات أجهزة المساعدة السمعية

### *الخدمات الصحية المنزلية*

تغطي Anthem الخدمات الصحية المقدمة في منزلك، عندما يصفها لك طبيبك أو مساعد الطبيب أو ممرضة ممارسة أو ممرضة متخصصة في التمريض السريري ويَثبت أن لها ضرورة طبية.

---

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

تقتصر خدمات الصحة المنزلية على الخدمات التي يغطيها برنامج Medi-Cal، مثل:

- رعاية تمريضية ماهرة بدوام جزئي
- مساعد صحي منزلي بدوام جزئي
- العلاج الطبيعي والمهني وعلاج التخاطب الذي يتطلب مهارة عالية
- الخدمات الطبية الاجتماعية
- المستلزمات الطبية

***المستلزمات والمعدات والاجهزة الطبية:***

Anthem تغطي الإمدادات الطبية التي يصفها الأطباء ومساعدو الأطباء والممرضات الممارسات والممرضات المتخصصات في التمريض السريري. تُغطى بعض المستلزمات الطبية من خلال برنامج Medi-Cal Rx للرسوم مقابل الخدمات، وليس بواسطة Anthem. عندما يتم تغطية المستلزمات بواسطة برنامج الرسوم مقابل الخدمة، فسيدفع مقدم خدمات الرعاية الفواتير إلى Medi-Cal.

**لا** يغطي برنامج Medi-Cal ما يلي:

- الأدوات المنزلية الشائعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

---

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

- الأشرطة اللاصقة (من كل الأنواع)
- المسح بالكحول
- منتجات التجميل
- كرات ومسحات قطنية
- بودرة الجسم
- مناديل المسح
- الهاماميليس

- العلاجات المنزلية الشائعة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
  - الفازلين الأبيض
  - زيوت ومستحضرات الجلد الجاف
  - التالك والمواد المركبة من مادة التالك
  - العوامل المؤكسدة مثل بيروكسيد الهيدروجين
  - بيروكسيد الكارباميد وبورات الصوديوم
- الشامبو بدون وصفة طبية
- المستحضرات الموضعية التي تحتوي على مرهم البنزويك وحمض الساليسيليك، كريم حمض الساليسيليك، مرهم أو سائل ومعجون أكسيد الزنك

---

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

- العناصر الأخرى غير المستخدمة بشكل عام في المقام الأول للرعاية الصحية، والتي يتم استخدامها بانتظام وبشكل أساسي من قبل الأشخاص الذين ليس لديهم حاجة طبية محددة لها

### *العلاج المهني*

تغطي خطة Anthem خدمات العلاج المهني، بما في ذلك تقييم العلاج المهني، وتخطيط العلاج، والعلاج، والتوجيه، والخدمات الاستشارية. تقتصر خدمات العلاج المهني في العيادات الخارجية على خدمتين شهريًا، بالاشتراك مع الوخز بالإبر، والسمعيات وتقويم العمود الفقري، والتخاطب (لا تنطبق الحدود على الأطفال دون سن 21). Anthem قد توافق مسبقًا (تصرح مسبقًا) بالمزيد من الخدمات باعتبارها ذات ضرورة طبية.

### *الأجهزة التقويمية/تقويم الأسنان*

تغطي Anthem الأجهزة التقويمية/تقويم الأسنان والخدمات المطلوبة طبيًا ويصفها طبيبك أو متخصص التقويم أو طبيب الأسنان أو مقدم الخدمات الطبية من غير الأطباء. وهذا يشمل أجهزة السمع المزروعة، الثدي الاصطناعي/حمالات الصدر بعد الاستئصال، والملابس المضغوطة لحالات الحروق والأطراف الصناعية لاستعادة وظيفة أو استبدال جزء من الجسم، أو لدعم جزء الجسم الضعيف أو المشوه.

---

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

***مستلزمات الفغر والمسالك البولية***

تغطي خطة Anthem أكياس الفغرة، والقسطرة البولية، وأكياس التصريف، ومستلزمات الإرواء، والمواد اللاصقة. لا يتضمن ذلك المستلزمات التي تهدف إلى توفير الراحة والسهولة، أو الأجهزة أو الميزات المخصصة لتحقيق الرفاهية.

***العلاج الطبيعي***

تغطي Anthem خدمات العلاج الطبيعي الضرورية طبيًا، بما في ذلك تقييم العلاج الطبيعي وتخطيط نمط العلاج وتوفير الخدمات العلاجية والتعليمية والاستشارية واستخدام الأدوية الموضعية.

***إعادة التأهيل الرئوي***

تغطي Anthem إعادة التأهيل الرئوي المطلوب طبيًا والذي يصفه الطبيب.

***خدمات مرفق الرعاية التمريضية الماهرة***

تغطي Anthem خدمات منشآت الرعاية التمريضية الماهرة حسب الضرورة الطبية إذا كنت تعاني من إعاقة ما واحتجت إلى مستوى عالٍ من الرعاية. تتضمن هذه الخدمات الإقامة والحصول على الطعام في مكان مرخص حيث تتوفر رعاية تمريضية ماهرة على مدار 24 ساعة يوميًا.

---

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

### *علاج النطق*

تغطي Anthem خدمات علاج التخاطب ذات الضرورة الطبية. تقتصر خدمات علاج التخاطب على خدمتين كل شهر مع العلاج بالإبر الصينية، والسمعيات وعلاج تقويم العمود الفقري وخدمات العلاج المهني. لا تنطبق القيود على الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. قد تعتمد Anthem بشكل مسبق (بتصريح مسبق) خدمات أخرى على حسب الضرورة الطبية.

## خدمات المتحولين جنسيًا

تغطي Anthem خدمات المتحولين جنسيًا (خدمات تأكيد النوع) كميزة عندما تكون مطلوبة طبيًا أو عندما تستوفي الخدمات المعايير المطلوبة للجراحة الترميمية.

## التجارب السريرية

Anthem تغطي التكاليف الاعتيادية لخدمات رعاية المرضى الذين تم قبولهم في التجارب السريرية، بما في ذلك التجارب السريرية للسرطان، المدرجة في United States على الموقع الإلكتروني https://clinicaltrials.gov. يغطي Medi-Cal Rx، وهو برنامج Medi-Cal قائم على الرسوم مقابل الخدمات، معظم الأدوية الموصوفة بالعيادات الخارجية. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "الأدوية الموصوفة بالعيادات الخارجية" في هذا الفصل.

---

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

## خدمات المختبر والأشعة

تغطي Anthem خدمات المعامل والأشعة السينية للمرضى الخارجيين والمقيمين في المستشفى عندما تكون مطلوبة طبيًا. يتم تغطية إجراءات التصوير الإشعاعي المتقدم، مثل التصوير المقطعي المحوسب (CT)، والتصوير بالرنين المغناطيسي (MRI)، والتَّصْوير المَقْطِعِي بالإِصْدارِ البُوزِيتْرُونِيّ (PET)، حسب الضرورة الطبية.

## الخدمات الوقائية وخدمات السلامة والسيطرة على الأمراض المزمنة

تغطي الخطة ما يلي:

- توصيات اللجنة الاستشارية لممارسات التحصين باللقاحات
- خدمات تنظيم الأُسرة
- توصيات أكاديمية برايت فيوتشرز الأمريكية لطب الأطفال (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- الخدمات الوقائية من مرض الربو
- الخدمات الوقائية للمرأة التي توصي بها الكلية الأمريكية لأطباء النساء والتوليد.

---

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

- المساعدة على الإقلاع عن التدخين، ويسمى ذلك أيضًا خدمات الإقلاع عن التدخين
- توصيات الخدمات الوقائية من قبل فرقة عمل الخدمات الوقائية United States من الفئة أ وب

يتم توفير خدمات تنظيم الأسرة للعضوات اللواتي هن في سن الإنجاب لتمكينهن من معرفة العدد المناسب من الأطفال وأهمية المباعدة بين الولادات. تتضمن هذه الخدمات جميع طرق تحديد النسل المعتمدة من قِبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA). إن PCP وطبيب النساء والتوليد ضمن شبكة Anthem متاحان لتوفير خدمات تنظيم الأُسرة.

لخدمات تنظيم الأسرة، يمكن أيضًا اختيار طبيب أو عيادة تابعين لبرنامج Medi-Cal وغير متصلين بشبكة Anthem دون الاضطرار للحصول على موافقة مسبقة (تصريح مسبق) من Anthem. قد لا تتم تغطية الخدمات من مقدم رعاية من خارج للشبكة وغير مرتبط بتنظيم الأسرة. لمعرفة المزيد اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

- مرض السكّري
- أمراض القلب والأوعية الدموية
- الربو

---

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

- الاكتئاب
- الاضطراب ثنائي القطب
- مرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)
- فَشَلُ القَلْبِ الاحْتِقانِيّ (CHF)
- فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- ارتفاع ضغط الدم
- اضطراب استخدام المواد المخدرة
- الفصام

لمعلومات الرعاية الوقائية للشباب في سن 20 عامًا أو أصغر، اقرأ الفصل رقم 5، بعنوان "الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب."

## برنامج الوقاية من مرض السكري

برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP) عبارة عن برنامج دليلي لتغيير نمط الحياة. يركز هذا البرنامج، ومدته 12 شهرًا، على التغيرات في أنماط الحياة. فهو مصمم لمنع أو تأخير حدوث مرض السكري ذي النوع الثاني بين الأفراد المشخصين بأنهم عرضة للإصابة بمرض السكري. يجوز للأعضاء المستوفين للمعايير التأهل لعام ثانٍ من هذا البرنامج. يوفر البرنامج خدمات التثقيف والدعم الجماعي. تشمل التقنيات المستخدمة على سبيل الحصر، ما يلي:

---

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

- تقديم مدرب أقران
- تعليم المراقبة الذاتية وحل المشكلات
- تقديم التعليقات والتشجيعات
- تقديم مواد معلوماتية لدعم تحقيق الأهداف
- تتبع قياسات الوزن الاعتيادية للمساعدة في تحقيق الأهداف

يجب أن يستوفي الأفراد شروطًا معينة للانضمام إلى برنامج الوقاية من مرض السكري (DPP). يمكنك الاتصال على Anthem لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للبرنامج.

**خدمات إعادة الهيكلة**

تغطي Anthem الجراحات لتصحيح أو إصلاح الهياكل غير الطبيعية للجسم لتحسين أو إعطاء مظهر طبيعي على قدر الإمكان. البنى غير الطبيعية للجسم هي تلك التي تسببها العيوب الخلقية أو تشوهات النمو أو الإصابة أو العدوى أو الأورام أو العلاج من مرض تسبب في فقدان جزء من الجسم، كاستئصال الثدي. قد يتم تطبيق بعض القيود والاستثناءات.

**خدمات فحص اضطراب تعاطي المخدرات**

تغطي Anthem تكاليف:

- فحص تعاطي المخدرات والكحوليات ، وإجراء التقييمات، والتدخلات الطبية البسيطة، والإحالات العلاجية (SABIRT)

---

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

للاطلاع على التغطية العلاجية بالمقاطعة، اقرأ قسم "خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات" التي تجده أدناه في هذا القسم.

**مزايا خدمات النظر**

تغطي Anthem تكاليف:

- فحص العين الروتيني مرة كل 24 شهرًا، تغطية فحوصات العين الإضافية أو المتكررة إذا لزم الأمر طبيًا للأعضاء، مثل مرضى السكري.
- النظارات (الإطارات والعدسات) مرة كل 24 شهرًا بوصفة طبية صالحة.
- استبدال النظارات في غضون 24 شهرًا إذا كان لديك تغيير في الوصفة الطبية، أو إذا فقدت نظارتك أو سُرقت أو كُسرت (ولا يمكن إصلاحها)، ولم يكن ذلك بسببك. يجب أن تكتب لنا إشعارًا تخبرنا فيه كيف فقدت نظارتك أو سُرقت أو تحطمت.
- أجهزة ضعف البصر للأشخاص الذين يعانون من ضعف في الرؤية، والتي لا يمكن تصحيحها بالنظارات القياسية أو العدسات اللاصقة أو الأدوية، أو الجراحة التي تتداخل مع قدرة الشخص على أداء الأنشطة اليومية (أي التنكس البقعي المرتبط بالتقدم في العمر).

---

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

- العدسات اللاصقة الضرورية طبيًا قد يُغطى فحص العدسات اللاصقة والحصول عليها إذا كان استخدام النظارات غير ممكن بسبب مرض في العين أو حالة صحية (مثل فقدان أذن). تشمل الحالات الطبية المؤهلة للعدسات اللاصقة الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر، انعدام الحدقة، وانعدام العدسة، والقرنية المخروطية.

## مزايا التنقل للحالات غير حالات طوارئ

يحق لك الحصول على وسيلة نقل طبية إذا كانت لديك حالة طبية لا تسمح لك باستخدام السيارة أو الحافلة أو سيارة أجرة للذهاب إلى مواعيدك. يمكن توفير وسيلة نقل طبية للخدمات المغطاة ومواعيد Medi-Cal المغطاة للذهاب إلى الصيدلية. يمكنك طلب خدمة تنقل طبية من خلال التحدث إلى طبيبك أو طبيب أسنانك أو طبيب علاج الأقدام الخاص بك أو طبيب الصحة العقلية أو مقدم خدمات اضطراب استخدام المواد المخدرة لك. وسيقرر مقدم الرعاية الصحية نوع وسيلة النقل الصحيحة لتلبية احتياجاتك.

إذا وجد أنك بحاجة إلى وسيلة نقل طبية، فسيصف ذلك عبر ملء نموذج وإرساله إلى Anthem. بمجرد الموافقة، تغدو الموافقة صالحة لمدة 12 شهرًا حسب الحاجة الطبية. بمجرد الموافقة، يمكنك الحصول على أي عدد تريده من التنقلات. سيحتاج طبيبك إلى إعادة تقييم حاجتك الطبية لوسيلة النقل الطبية وإعادة الموافقة عليها كل 12 شهرًا.

---

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

يكون النقل الطبي من خلال سيارة إسعاف أو شاحنة بنقالة، أو شاحنة مزودة بكرسي متحرك، أو عبر النقل الجوي. Anthem تتيح الحصول على أقل تكلفة للنقل الطبي اللازم لاحتياجاتك الطبية عندما تحتاج لوسيلة تنقل للذهاب إلى موعدك. هذا يعني، على سبيل المثال، أنه إن أمكن، بدنيًا وطبيًا، نقلك بشاحنة مجهزة لدخول الكراسي المتحركة، فلن تدفع Anthem مقابل سيارة الإسعاف. لا يحق لك الاستفادة من النقل الجوي إلا إذا كانت حالتك الطبية تجعل أي شكل من أشكال النقل البري مستحيلًا.

ستحصل على وسيلة تنقل طبية في الحالات التالية:

- عندما يعد ذلك مطلوبًا بدنيًا أو طبيًا حسب ما هو محدد، مع الحصول على تصريح خطي من طبيب أو مقدم رعاية آخر، لأنك لست قادرًا بدنيًا أو طبيًا على استخدام حافلة أو سيارة أجرة أو سيارة أو شاحنة لحضور موعدك.

- عندما تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من وإلى مكان إقامتك أو سيارتك أو مكان العلاج بسبب إعاقة جسدية أو عقلية.

لطلب عملية تنقل طبية وصفها لها طبيبك لمواعيد غير عاجلة (اعتيادية)، اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** قبل خمسة أيام عمل على الأقل (الاثنين إلى الجمعة) من تاريخ زيارتك. للمواعيد العاجلة، بادر بالاتصال خلال أقرب فرصة. يرجى أن تجهز البطاقة التعريفية عندما

---

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

تكون مستعدًا للاتصال. لمعرفة حالة وسيلة النقل المجدولة لديك، عليك الاتصال على خط المساعدة في التنقل على الرقم **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**.

**حدود التنقل الطبي**

Anthem توفر أقل تكلفة للنقل الطبي التي تلبي احتياجاتك الطبية لأقرب مقدم رعاية من منزلك، عندما يكون هناك موعد متاح. لا يمكنك الحصول على النقل الطبي إذا كان Medi-Cal لا يغطي الخدمة التي تحصل عليها، أو إذا لم يكن موعدًا لزيارة صيدلية مغطاة ضمن برنامج Medi-Cal. توجد قائمة بالخدمات المغطاة في دليل الأعضاء هذا.

إذا كان نوع الموعد مشمولًا بالتغطية من Medi-Cal ولكن ليس عبر الخطة الصحية، فلن تقدم Anthem تغطية للنقل الطبي، ولكن يمكنها أن تساعدك على جدولة وسيلة نقلك مع Medi-Cal. لا يتم تغطية التنقل خارج الشبكة أو منطقة الخدمة ما لم يتم الحصول على إذن مسبق بواسطة Anthem. لمعرفة المزيد حول خدمات النقل الطبي، اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

**التكلفة على العضو**

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

---

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

### *كيفية الحصول على وسيلة تنقل غير طبية*

تشمل المزايا الخاصة بك الحصول على توصيلة إلى المواعيد الخاصة بك عندما يكون الموعد لخدمة تغطيها Medi-Cal وليس لديك طريقة للوصول إلى أي وسيلة نقل. يمكنك الحصول على توصيلة، بدون أي تكلفة عليك، عندما تكون قد جربت جميع الوسائل الأخرى للحصول على وسيلة تنقل، وتكون:

- تنتقل من وإلى الموعد لتلقي خدمات Medi-Cal المعتمدة من مقدم الخدمة الخاص بك
- تستلم الوصفات واللوازم الطبية

تسمح Anthem لك باستخدام سيارة أو سيارة أجرة أو حافلة أو غيرها من الوسائل العامة/الخاصة لحضور موعدك الطبي للحصول على الخدمات المغطاة ضمن برنامج Medi-Cal. ستغطي Anthem التكلفة الأقل لنوع التنقل الذي يلبي احتياجاتك. في بعض الأحيان، يمكن أن تقدم Anthem تعويضًا (مقابلاً ماديًا) عن الرحلات في سيارة خاصة استدعيتها أنت، ولكن يجب أن توافق Anthem على ذلك قبل بدء التحرك.

---

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

يجب أن تخبرنا لم لا يمكنك الوصول بأي طريقة أخرى، مثل الحافلة. يمكنك الاتصال، أو المراسلة عبر البريد الإلكتروني، أو الإخبار بشكل شخصي. إن أمكنك الحصول على وسيلة نقل، أو إن كان بإمكانك القيادة بنفسك للذهاب للموعد، Anthem ستعوضك. هذه الميزة متاحة فقط للأعضاء الذين لا يمكنهم الحصول على وسيلة نقل.

بالنسبة للتعويض مقابل الأميال المقطوعة، يجب عليك تقديم نسخ من فواتير السائق.

- رخصة السائق،
- تسجيل المركبة،
- إثبات تأمين السيارة

لطلب عملية تنقل للخدمات المصرح بها، اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** قبل خمسة أيام عمل على الأقل (الاثنين إلى إلى الجمعة) من تاريخ زيارتك. أو اتصل بأسرع ما يمكن عندما يكون لديك موعد عاجل. يرجى أن تجهز البطاقة التعريفية عندما تكون مستعدًا للاتصال. لمعرفة حالة وسيلة النقل المجدولة لديك، عليك الاتصال على خط المساعدة في التنقل على الرقم **1-877-931-4756**.

**ملاحظة:** يمكن للهنود الأمريكيين الاتصال بعيادة الصحة الهندية المحلية لطلب تنقل غير طبي.

---

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

**حدود التنقل غير الطبي:**

Anthem توفر أقل تكلفة للتنقل غير الطبي التي تلبي احتياجاتك لأقرب مقدم رعاية من منزلك حيث يتوفر موعد. لا يمكن للأعضاء القيادة بأنفسهم أو الحصول على التعويض بشكل مباشر بالنسبة للنقل غير الطبي. لمعرفة المزيد، اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

**لا ينطبق النقل الطبي إذا:**

- كان هناك حاجة طبية لسيارة إسعاف أو عربة بنقالة أو عربة نقل ذات كرسي متحرك أو أي شكل آخر من أشكال التنقل الطبي للوصول إلى خدمة Medi-Cal المغطاة.
- كنت تحتاج إلى مساعدة من السائق لينقلك من وإلى مكان إقامتك، أو سيارتك، أو مكان العلاج بسبب حالة مرضية جسدية أو عقلية
- كنت تستخدم كرسيًا متحركًا وتعجز عن الحركة لدخول المركبة والخروج منها دون مساعدة من السائق
- لا يغطي برنامج Medi-Cal الخدمة

**التكلفة على العضو**

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

---

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

## مصاريف السفر

في حالات معينة، قد تغطي Anthem المصاريف التي تتكبدها أثناء سفرك مثل الوجبات والإقامات في الفنادق والمصاريف الأخرى المتصلة بذلك إذا كان عليك السفر لمواعيد الطبيب غير المتوفر بالقرب من منزلك. وقد تتم تغطيتها أيضًا لمرافق يسافر معك لمساعدتك في موعدك أو لشخص يتبرع لك بأحد أعضائه لإجراء عملية زرع أعضاء. تحتاج إلى طلب موافقة مسبقة (تصريح مسبق) لهذه الخدمات عن طريق الاتصال بـ Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

## خدمات علاج الأسنان

[مقاطعة Sacramento فقط] Medi-Cal تستخدم خطط الرعاية المدارة لتوفير خدمات علاج الأسنان لك. مقاطعة سكرامنتو فقط يجب عليك التسجيل في الخدمات المُدارة لخدمات علاج الأسنان. لمعرفة المزيد، انتقل إلى القسم المسؤول عن <خيارات الرعاية الصحية> على الموقع الإلكتروني http://dhcs.ca.goc/mymedi-cal.

---

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

يغطي برنامج Medi-Cal بعض خدمات طب الأسنان، بما في ذلك:

- الخدمات التشخيصية والوقائية للأسنان (مثل الفحوصات والأشعة السينية وتنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشو الأسنان
- علاجات قناة جذر السّن (الأمامي/ الخلفي)
- التيجان (جاهزة الصنع/ المُعدة في المعمل)
- برد الأسنان وتحديد أماكن الجذور
- تركيبات الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- العلاج الموضعي بالفلورايد

إذا كانت لديك أي أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، يرجى الاتصال ببرنامج الأسنان Medi-Cal على الرقم **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711)**.
كما يمكنك زيارة موقع ويب برنامج الأسنانMedi-Cal من خلال الرابط https://smilecalifornia.org/.

[مقاطعة Sacramento فقط] إذا كانت لديك أسئلة بخصوص خدمات طب الأسنان وكنت مسجلاً في خطة الرعاية الصحية المُدارة لخدمات الأسنان، فاتصل بخطة الرعاية الصحية المُدارة لخدمات الأسنان.

---

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

# البرامج والمزايا الأخرى ضمن شبكة Anthem

## الخدمات الوقائية من مرض الربو

Anthem تساعد في التثقيف الصحي والتعرف على الحقائق الأساسية لمرض الربو، والاستخدام السليم لأدوية الضبط طويلة الأمد وأدوية الإغاثة السريعة، وتقنيات الإدارة الذاتية القائمة على الأدلة ومهارات المراقبة الذاتية، وإجراءات التخفيف أو السيطرة على التعرضات البيئية التي تؤدي إلى تفاقم أعراض الربو.

## برنامج LiveHealth® Online

يستطيع أعضاء Anthem الوصول إلى LiveHealth Online طيلة أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وذلك باستخدام الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي أو جهاز الكمبيوتر. يربط LiveHealth Online المرضى بأطباء حاصلين على شهاد البورد (الزمالة) لدعم خدمات الصحة العقلية والجسدية. ويجوز للأطباء وصف أدوية وإرسالها إلى صيدليتك. يمكن فقط وصف المواد غير المدرجة في الجدول.

يمكن للأعضاء استخدام برنامج LiveHealth Online على

مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم **1-888-548-3432 (TTY 711)**، بتنزيل تطبيق

---

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

LiveHealth Online المجاني للهاتف المحمول، أو من خلال الانتقال إلى livehealthonline.com للتسجيل.

| تفاصيل برنامج LiveHealth Online | برنامج LiveHealth Online الطبي | برنامج LiveHealth Online للطب النفسي | برنامج LiveHealth Online للعلاج النفسي |
|---|---|---|---|
| أنواع مقدمي الرعاية | الأطباء الحاصلون على شهادة البورد الأمريكي | الأطباء الحاصلون على شهادة البورد الأمريكي | الأطباء النفسيون المعتمدون (PhD) والمعالجون (العمال الاجتماعيون ضمن مستوى الماجستير) |
| الفوائد المقدمة | | الدواء إذا لزم سريريًا | الدواء إذا لزم سريريًا بعد التقييم المبدئي |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| التوافر | عند الطلب على مدى اليوم/ على مدار الأسبوع/ طوال العام | الموعد من 8 صباحًاحتى 8 مساءً في جميع المناطق الزمنية | الموعد من 7 صباحًاحتى 11 مساءً |
| مدة الزيارة | 10 دقائق | 30 إلى 45 دقيقة للتقييم المبدئي، و15 دقيقة لجلسات المتابعة عند الحاجة لمراجعة الأدوية. | 45 دقيقة |
| متوسط وقت الانتظار | حوالي 10 دقائق | 14 أيام أو أقل | 4 أيام أو أقل |
| الفئة العمرية للخدمة | لا يوجد حد للعمر، يحدد الطبيب إذا كان من الممكن | 18 أعوام فما فوق | 10 أعوام فما فوق |

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| | معالجة المريض نظريًا أم لا. | | |
| القيمة | الوصول المريح إلى الرعاية في المنزل. يحد ذلك من زيارات غرفة الطوارئ التي تستنفد الوقت للحالات غير الطارئة. | زيادة الوصول إلى موفري خدمات الصحة السلوكية في المنزل بشكل كبير. | زيادة الوصول إلى موفري خدمات الصحة السلوكية في المنزل بشكل كبير. |

**الحالات الشائع علاجها:**

- السحجات، الجروح الطفيفة ارتفاع ضغط الدم
- الربو
- الحساسية/التهاب الأنف التحسسي
- آلام الظهر
- السعال/البرد
- السكري/نقص سكر الدم

---

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

- الإسهال
- آلام الأذن
- الحمى، الإنفلونزا
- الصداع/الصداع النصفي
- سلس البول
- الأرق
- الغثيان/القيء
- التهاب باطن العين وغيرها من التهابات العين
- الطفح الجلدي/اضطرابات الجلد
- التهاب الجيوب الأنفية
- التهاب الحلق/التهاب البلعوم
- الالتواءات/الإجهاد

**الحالات السلوكية الشائع علاجها تتضمن:**

- القلق
- الاضطراب ثنائي القطب
- التأقلم مع المرض

---

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

- الاكتئاب
- الحزن
- نوبات الذعر
- مشكلات الأبوة
- اضطرابات الإجهاد اللاحق للصدمة
- اضطراب الوسواس القهري
- مشاكل العلاقات
- الإجهاد

يقدم برنامج LiveHealth Online العلاج المستمر مع مقدمي خدمات رعاية الصحة السلوكية أنفسهم.

### حدود برنامج LiveHealth Online

LiveHealth Online لا تقدم:

- الرعاية الطبية الوقائية أو المستمرة
- الأوامر المختبرية
- الوصول إلى الرعاية المتخصصة
- يجب على الأعضاء تحديد موعد مع مقدم خدمات رعاية صحية الخاص بهم كخيار أول للرعاية غير الطارئة.

---

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

## تأكيد صلاحية عضوية Anthem لبرنامج LiveHealth Online

يجب إضافة رقم تعريف عضو Anthem إلى حساب برنامج LiveHealth Online لتلقي الخدمات المجانية. يجب أن يكون للأعضاء البالغين من العمر 18 عامًا حساب LiveHealth Online خاص بهم.

يمكن لآباء الأطفال الأعضاء في Anthem إضافة البطاقات التعريفية الخاصة بأطفالهم إلى الحساب الشخصي.

يمكن للأعضاء دعوة ضيوف للانضمام إلى زياراتهم المباشرة عبر الفيديو مثل:

- أفراد العائلة
- مقدمو رعاية آخرون

يمكن للأعضاء مشاركة ملخص سجلهم الطبي مع PCP الخاص بهم أو أي شخص باستخدام البريد الإلكتروني أو الفاكس.

يقدم برنامج LiveHealth Online العلاج المستمر مع مقدمي خدمات رعاية الصحة السلوكية أنفسهم.

يمكن للأعضاء الحصول على المساعدة على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع عن طريق الاتصال على الرقم **1-888-548-3432 (TTY 711)**، أو تحميل تطبيق الهاتف LiveHealth Online المجاني أو الذهاب إلى الموقع livehealthonline.com للتسجيل.

---

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

للحصول على مساعدة عاجلة للوصفات الطبية بعد إجراء زيارة عبر الإنترنت، يمكن للأعضاء الاتصال على الرقم **1-888-982-7956**.

## الخدمات والدعم طويل الأجل

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

- خدمات منشآت رعاية التمريضية الماهرة المعتمدة من Anthem
- خدمات منشآت الرعاية للحالات شبه الحادة كما تمت الموافقة عليها من قبل Anthem
- خدمات منشآت الرعاية المتوسطة (ICF/MR) والتي توافق عليها Anthem، وتتضمن:
  - منشآت الرعاية المتوسطة/للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)،
  - منشآت الرعاية المتوسطة/للإعاقة المتعلقة بالنمو والتأهيل (ICF/DD-H)، و
  - منشآت الرعاية المتوسطة/للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)

إذا كنت مؤهلًا للحصول على خدمات الرعاية طويلة الأجل، ستضمن Anthem وجودك في منشأة رعاية صحية أو المنزل حيث يمكنك الحصول على مستوى يلبي تمامًا احتياجاتك الطبية.

---

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

إن كان لديك أسئلة حول عمليات الدعم المُدارة طويلة الأجل، فاتصل على قسم رعاية العملاء على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711).**

## تنسيق الرعاية الأساسية

الحصول على رعاية من مقدمي خدمات رعاية مختلفين أو أنظمة صحية مختلفة يعتبر تحديًا. Anthem ترغب في التأكد من ضمان حصول الأعضاء على الخدمات الطبية الضرورية، والأدوية الموصوفة، والخدمات الصحية السلوكية. Anthem يمكنها المساعدة في تنسيق احتياجاتك الصحية وإدارتها بدون أي تكلفة عليكِ. تكون هذه المساعدة متاحة حتى وإن كان برنامج آخر يغطي تلك الخدمات.

قد يكون من الصعب معرفة كيفية تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك بعد مغادرة المستشفى، أو إذا حصلت على الرعاية من خلال أنظمة مختلفة. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن لـ Anthem من خلالها تقديم المساعدة للأعضاء:

- إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على موعد للمتابعة أو تناول الأدوية بعد خروجك من المستشفى، يمكن لـ Anthem أن تساعدك.
- إن كنت بحاجة للحصول على موعد شخصي، يمكن لـ Anthem أن توفر لك وسيلة تنقل مجانية.

---

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

إذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك أو صحة طفلك، فاتصل بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## إدارة الحالات المعقدة (CCM)

قد يكون الأعضاء أصحاب الاحتياجات الأكثر تعقيدًا مؤهلين للحصول على خدمات إضافية تركز على تنسيق الرعاية. Anthem توفر خدمات إدارة الحالات الصحية المعقدة (CCM) للأفراد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الأطفال من ذوي احتياجات الرعاية الصحية الخاصة، النساء الحوامل والنساء اللواتي وضعن أطفالهن، والأعضاء الذين يحصلون على خدمات ودعم طويل الأجل، والأفراد أصحاب الأمراض الكلوية في المراحل النهائية (ESRD)، والأعضاء المستفيدون من ميزة زراعة الأعضاء، والأعضاء أصحاب الظروف الصحية السلوكية، أو اضطراب استخدام المواد المخدرة، والأعضاء الذين يعانون من حالات صحية مزمنة متعددة.

الأعضاء المسجلون في إدارة الحالات المعقدة وإدارة الرعاية المحسنة (اقرأ أدناه) لديهم مدير رعاية مخصص في Anthem والذي يمكنه المساعدة ليس فقط في تنسيق الرعاية الأساسية المذكورة أعلاه، ولكن من خلال مجموعة موسعة من خدمات دعم الرعاية الانتقالية التي تكون متاحة عند مغادرتك لمستشفى أو منشأة تمريض ماهر، أو مستشفى للأمراض النفسية، أو مكان مخصص للإقامة العلاجية.

---

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

## إدارة الرعاية المحسنة (ECM)

Anthem تغطي خدمات إدارة الرعاية المحسنة للأعضاء ذوي الاحتياجات الأكثر تعقيدًا. تتضمن إدارة الرعاية المحسنة خدمات إضافية لمساعدتك في الحصول على الرعاية اللازمة للبقاء بصحة جيدة. تنسق رعايتك من أطباء مختلفين ومقدمي الرعاية الصحية آخرين. تساعد إدارة الرعاية المحسنة في تنسيق الرعاية الأولية والوقائية والحرجة، بالإضافة إلى الصحة السلوكية والتنموية وصحة الفم والخدمات المجتمعية طويلة الأجل والدعم (LTSS) والإحالات إلى موارد المجتمع المتاحة.

إذا كنت مؤهلًا، فقد يتم الاتصال بك بشأن خدمات إدارة الرعاية المحسنة. يمكنك أيضًا الاتصال بـ Anthem لمعرفة ما إذا كان يمكنك تلقي خدمات إدارة الرعاية المحسنة. أو تحدث مع مقدم رعايتك الصحية لديك. لأنهم يمكنهم معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات إدارة الرعاية المحسنة، أو يمكنهم إحالتك إلى خدمات إدارة الرعاية.

### *خدمات إدارة الرعاية المحسنة (ECM) المشمولة بالتغطية*

إذا كنت مؤهلًا لبرنامج إدارة الرعاية المحسنة، فسيكون لديك فريق الرعاية الخاص بك، بما في ذلك مدير الرعاية الرئيسي. سيتحدث هذا الشخص معك ومع الأطباء والمتخصصين والصيادلة ومديري الحالات ومقدمي الخدمات الاجتماعية وغيرهم. للتأكد من أن الجميع يعملون معًا للحصول على الرعاية التي تحتاجها. يمكن لمدير الرعاية الرئيسي أيضًا مساعدتك

---

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

في العثور على خدمات أخرى في مجتمعك والتقدم إليها. تتضمن خدمات إدارة الرعاية المحسنة:

- التواصل والمشاركة
- التقييم وإدارة خدمات الرعاية الشاملان
- تنسيق محسن لخدمات الرعاية
- تحسين الصحة
- الرعاية الانتقالية الشاملة
- خدمات الدعم للعضو والأسرة
- التنسيق والإحالة للدعم المجتمعي والاجتماعي

لمعرفة ما إذا كان برنامج إدارة الرعاية المحسنة مناسبًا لك، تحدث إلى ممثل أو مقدم الرعاية التابع لـ Anthem.

### *التكلفة على العضو*

لا توجد أي تكلفة يتحملها العضو مقابل الاستمتاع بخدمات إدارة الرعاية المحسنة.

### *الانسحاب من الاشتراك*

إن قررت أن إدارة الرعاية المحسنة غير مناسبة لك، فيمكنك الانسحاب من الاشتراك في أي وقت، بأن تخبر مدير الرعاية الرئيسي أو الاتصال بمسؤول Anthem.

---

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

## دعم المجتمع

قد يكون الدعم المجتمعي متاحًا ضمن خطة الرعاية الفردية الخاصة بك. يعتبر الدعم المجتمعي بمثابة خدمات أو إعدادات بديلة مناسبة من الناحية الطبية وفعالة من حيث التكلفة، للأشخاص الذين تشملهم تغطية خطة Medi-Cal بالولاية. هذه الخدمات اختيارية للأعضاء. إذا كنت مؤهلًا، فقد تساعدك هذه الخدمات في العيش بشكل أكثر استقلالية. فهي لا تحل محل المزايا التي تحصل عليها بالفعل بموجب برنامج Medi-Cal. توفر Anthem الخدمات الـ 14 جميعًا:

- خدمات التوجيه الخاصة بالانتقال من السكن،
- خدمات إيجار المساكن وإدامتها،
- خدمات دفع عربون للسكن، التأهيل النهاري،
- التسكين قصير الأجل بعد الخروج من المستشفى، الرعاية المقدمة خلال فترة النقاهة (الراحة الطبية)،
- المنتقلون من إحدى المنشآت التمريضية أو المحولون منها إلى منشآت المعيشة المساعدة،
- خدمات الانتقالات المجتمعية/الانتقال من إحدى المنشآت التمريضية إلى المنزل،
- خدمات العناية الشخصية ورعاية المنزل،
- الرعاية المؤقتة،

---

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

- التحسينات المنزلية المجهزة جيدًا (التعديلات المنزلية)
- علاج مرض الربو،
- مركز الاستفاقة من حالات السُكر و
- وجبات مخصصة طبيًا.

أمثلة حول الفائدة التي قد توفرها لك خدمات الدعم المجتمعي، والتي تتضمن الأطعمة/الوجبات الداعمة طبيًا، أو الوجبات المخصصة طبيًا، أو الحصول على المساعدة لك أو لمقدم الرعاية الخاص بك، أو مقابض ومزالق الاستحمام.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في معرفة خدمات الدعم المجتمعي التي قد تكون متاحة لك، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو اتصل بمقدم خدمات الرعاية الصحية. قد تنطبق اشتراطات الأهلية والقيود.

## زراعة الأعضاء الرئيسية

### *زراعة الأعضاء للأطفال دون سن 21 عاما*

يتطلب قانون الولاية إحالة الأطفال الذين يحتاجون إلى زراعة الأعضاء إلى برنامج خدمات الأطفال في California (CCS)، لتقرير ما إذا كان الطفل مؤهلًا للحصول على هذه الخدمات أم لا. إذا كان الطفل مؤهلًا للحصول على برنامج خدمات الأطفال في California، فسيغطي البرنامج تكاليف زراعة الأعضاء والخدمات ذات الصلة.

---

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

إذا كان الطفل غير مؤهل للحصول على برنامج خدمات الأطفال في California، فسيتم إحالة الطفل بواسطة Anthem إلى مركز زراعة مؤهل للتقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزراعة ستكون ضرورية وآمنة، فإن Anthem ستغطي الزراعة والخدمات ذات الصلة.

### *زراعة الأعضاء للبالغين من سن 21 عامًا وأكبر*

إذا قرر طبيبك أنك قد تحتاج إلى زراعة أعضاء كبيرة، فإن خطة Anthem ستحيلك إلى مركز زراعة مؤهل لإجراء تقييم. إذا أكد مركز الزراعة أن عملية الزراعة ضرورية وآمنة لحالتك الطبية، فإن Anthem ستغطي الزراعة والخدمات ذات الصلة الأخرى.

تتضمن عمليات زراعة الأعضاء الرئيسية التي تغطيها Anthem، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

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

---

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

## برامج تقديم الرعاية الطبية بالشارع

قد يتلقى الأعضاء بلا مأوى خدمات مغطاة من مقدمي خدمات الرعاية الطبية بالشارع ضمن شبكة مقدمي الرعاية من Anthem. مقدم الرعاية الطبية بالشارع عبارة عن مقدم خدمات رعاية أولية (طبيب) معتمد أو مقدم خدمات رعاية أولية (غير طبيب) ضمن الشبكة. يكون الأعضاء بلا مأوى قادرين على تحديد مقدم رعاية طبية بالشارع ضمن شبكة Anthem ليصبح مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) الخاص بهم، إن كان PCP يستوفي معايير أهلية PCP، ويوافق على المهمة. لمزيد من المعلومات حول برنامج الرعاية الطبية بالشارع التابع لـ Anthem، اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### *الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) خارج إطار خدمات WCM*

إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في إعفاء 1915(ج)، فقد تتمكن من الحصول على الخدمات المنزلية والمجتمعية التي لا تتعلق بحالة مؤهلة لبرنامج خدمات رعاية الأطفال في California ولكنها ضرورية للبقاء في كيان مجتمعي بدلاً من مؤسسة. على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى إجراء تعديلات على المنزل لتلبية احتياجاتك في كيان مجتمعي، فلن يمكن لـ Anthem دفع هذه التكاليف باعتبارها حالة مرتبطة ببرنامج خدمات الأطفال في California. ولكن إذا كنت مسجلاً في إعفاء 1915(ج)، فقد يتم تغطية التعديلات المنزلية إذا كانت ضرورية طبيًا لتجنب الإقامة في مؤسسة.

---

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

# برامج وخدمات Medi-Cal الأخرى

يمكن الحصول على الخدمات الأخرى عبر Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمات (FFS) أو برامج Medi-Cal الأخرى

Anthem لا تشمل بعد الخدمات بالتغطية، ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها بواسطة برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمات أو برامج Medi-Cal الأخرى. Anthem ستنسق مع البرامج الأخرى لضمان حصولك على جميع الخدمات الطبية الضرورية، بما في ذلك، الخدمات المغطاة بواسطة برنامج آخر بخلاف Anthem. ينص هذا الفصل على بعض هذه الخدمات. لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## عقاقير طبية موصوفة من عيادات خارجية

### *الأدوية الموصوفة طبيًا والمشمولة بتغطية Medi-Cal Rx*

تتم تغطية الأدوية الموصوفة من ق Medi-Cal بل الصيدلية بواسطة برنامج Medi-Cal Rx، والذي يُعرف باسم Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمات. قد تغطي Anthem بعض الأدوية التي يقدمها مقدم الرعاية الصحية في المكتب أو عيادة. إن وصف لك مقدم الرعاية الصحية أدوية يعطيها الطبيب في مكتبه، أو مركز حقن، أو بواسطة مقدم رعاية مختص بإعطاء الحقن في المنزل، فإنها تعد أدوية موصوفة بواسطة طبيب.

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

إذا كان أخصائي الرعاية الصحية الطبية غير المسؤول عن الصيدلة يقوم بإدارة دواء ما، فسيتم تغطيته ضمن المزايا الطبية. يمكن لمقدم الرعاية أن يصف لك الأدوية الموجودة ضمن قائمة الأدوية المتعاقد عليها لدى Medi-Cal Rx.

في بعض الأحيان، تحتاج لدواء ولا يكون موجودًا في قائمة الأدوية المتعاقد عليها. يلزم الحصول على موافقة لهذه الأدوية، قبل أن يمكنك ملء نموذج الوصفة الطبية في الصيدلية. ستراجع Medi-Cal Rx هذه الطلبات وتتخذ قرارًا بشأنها في غضون 24 ساعة.

- يمكن لصيدلي في صيدلية العيادة الخارجية الخاصة بك أن يقدم لك رعاية طوارئ لمدة 14 ساعة، إذا كنت تظن أنك بحاجة إليها. سيتم الدفع مقابل العلاج الطارئ، الذي يصفه الصيدلي بالعيادة الخارجية، بواسطة برنامج Medi-Cal Rx.
- قد يتم رفض الطلب غير الطارئ بواسطة Medi-Cal Rx في حالة الرفض، سترسل لك خطابًا في وقت لاحق لإخبارك بالسبب. وسيتم إخبارك بالخيارات المتوفرة لك. لمعرفة المزيد، اقرأ قسم "الشكاوى" في الفصل 6.

لمعرفة ما إذا كان الدواء ضمن قائمة الأدوية المتعاقد عليها أم لا أو للحصول على نسخة من قائمة تعاقدات الأدوية، اتصل على Medi-Cal Rx على الرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ومن ثم اضغط 7 أو 711.**

---

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

أو انتقل إلى موقع ويب Medi-Cal Rx من خلال https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

***صيدليات***

إذا كنت تُحضر وصفة طبية أو تعيد تحضيرها، يجب أن تحصل على الأدوية الموصوفة لك من صيدلية تعمل مع برنامج Medi-Cal Rx. يمكنك العثور على قائمة بالصيدليات التي تعمل مع برنامج Medi-Cal Rx في دليل صيدلية Medi-Cal Rx على: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

يمكنك كذلك العثور على صيدلية على مقربة منك أو صيدلية تستطيع توصيل وصفتك الطبية إليك عن طريق التواصل مع Medi-Cal Rx عن طريق الرقم **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ومن ثم الضغط على 7 أو 711.**

بمجرد اختيار صيدلية، خذ وصفتك الطبية للصيدلية. كما يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك إرسالها للصيدلية بالنيابة عنك. أعط الصيدلية وصفتك مع بطاقة معرف المزايا (BIC) الخاصة ببرنامج Medi-Cal. احرص على أن تخبر الصيدلية بجميع أدويتك التي تتعاطاها وأي حساسية تعاني منها. إذا كانت لديك أي أسئلة عن وصفتك الطبية، فاسأل الصيدلي.

بإمكان الأعضاء أيضًا استقبال خدمات التنقل من Anthem للوصول

---

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

إلى الصيدليات. لمعرفة المزيد حول خدمات التنقل، اقرأ "مزايا التنقل في الحالات غير الطارئة" في الفصل رقم 4 من هذا الدليل.

## خدمات الصحة العقلية المتخصصة

تتوفر بعض خدمات الصحة النفسية من خطط الصحة النفسية بدلًا من خطة Anthem. تتضمن هذه الخدمات خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS) لأعضاء برنامج Medi-Cal المستوفين لمعايير خدمات الصحة العقلية المتخصصة. قد تتضمن خدمات الصحة العقلية المتخصصة خدمات العيادات الخارجية، والاستشفاء الجزئي، والإقامة، وخدمات الإقامة الداخلية بالمستشفى:

***خدمات العيادة الخارجية:***

- دور الرعاية العلاجية (TFC) (مشمولة بالتغطية لدى الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 سنة)
- خدمات دعم الزملاء (PSS) (اختياري)
- خدمات الصحة العقلية
  - خدمات دعم الأدوية
  - الخدمات العلاجية المكثفة لليوم الواحد
- تنسيق الرعاية المركزة (ICC) (المغطى للأعضاء تحت سن 21 عامًا)
- خدمات الرعاية المركزية في المنزل (IHBS) (المغطاة للأعضاء تحت سن 21 عامًا)

---

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

- إدارة الرعاية المستهدفة
- الخدمات السلوكية العلاجية (المغطاة للأعضاء تحت سن 21 عامًا)
- خدمات إعادة التأهيل لليوم الواحد
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات

***خدمات الإقامة:***

- خدمات الإقامة العلاجية للبالغين
- خدمات الإقامة العلاجية في حالات الأزمات

***خدمات المرضى المقيمين بالمستشفى:***

- خدمات الأقسام الداخلية بالمستشفى للحالات النفسية
- خدمات منشآت الصحة النفسية

لمعرفة المزيد عن خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تقدمها خطة الصحة النفسية في المقاطعة، يمكنك الاتصال على خطة الصحة النفسية في مقاطعتك.

للعثور على جميع أرقام الهواتف المجانية بالمقاطعة عبر الإنترنت، تفضل بزيارة **http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**. إذا قررت Anthem أنك ستحتاج إلى خدمات مضمنة في خطة الصحة العقلية للمقاطعة،

---

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

فسوف تساعدك Anthem على الوصول للخدمات الموجودة ضمن خطة الصحة العقلية بمقاطعتك.

## خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات

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

لمعرفة المزيد حول خيارات اضطراب استخدام المواد المخدرة، اتصل على خدمات الصحة السلوكية على رقم الهاتف **1-888-831-2246 (TTY 711)**.

Anthem يمكن للأعضاء الحصول على تقييم لمطابقتهم مع الخدمات التي تناسب احتياجاتهم وتفضيلاتهم الصحية. عند وجود ضرورة طبية، تشتمل الخدمات المتاحة على خدمات العلاج في العيادات الخارجية، وأدوية اضطراب تعاطي المخدرات (وتسمى أيضًا خدمات العلاج بالاستعانة بالأدوية الطبية (MAT)) مثل البوبرينورفين والميثادون والنالتريكسون.

---

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

توفر المقاطعة الخدمات الخاصة باضطراب تعاطي المخدرات لأعضاء برنامج Medi-Cal المستوفين للمعايير المؤهلة لهذه الخدمات، بما في ذلك، مستوى إقامة مناسب للرعاية العلاجية الخاصة باضطراب استخدام المواد المخدرة. يُحال الأعضاء الذين تم تحديدهم لخدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات إلى إدارة مقاطعتهم للحصول على العلاج. للحصول على قائمة بجميع أرقام الهواتف الخاصة بالمقاطعات، انتقل إلى https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Anthem ستوفر برامج العلاج بالاستعانة بالأدوية خلال الرعاية الأولية والخدمات العلاجية بالمستشفى، وخدمات قسم الطوارئ، وغيرها من الإعدادات الطبية الأخرى وتقوم بترتيبها كذلك.

## خدمات الأسنان

برنامج Medi-Cal لخدمات علاج الأسنان والمستند إلى الرسوم مقابل الخدمات هو نفسه برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمات. لخدمات علاج الأسنان لديك. قبل أن تحصل على خدمات طب الأسنان، يجب عليك إظهار بطاقة تعريف المزايا BIC الخاصة بك لمُقدم خدمات طب الأسنان. تأكد من أن مقدم الرعاية الصحية يوفر خدمات علاج أسنان مستندة إلى الرسوم مقابل الخدمات وأنك لست جزءًا من خطة رعاية مُدارة تغطي خدمات علاج الأسنان.

---

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

يغطي برنامج Medi-Cal مجموعة واسعة من خدمات طب الأسنان من خلال برنامج Medi-Cal لعلاج الأسنان، الذي يتضمن:

- السينية وتنظيف الأسنان)
- خدمات الطوارئ للسيطرة على الألم
- خلع الأسنان
- حشو الأسنان
- علاجات قناة جذر السّن (الأمامي/الخلفي)
- الطرابيش (جاهزة الصنع/المُعدة في المعمل)
- برد الأسنان وتحديد أماكن الجذور
- تركيبات الأسنان الكاملة والجزئية
- تقويم الأسنان للأطفال المؤهلين
- العلاج الموضعي بالفلورايد
- الخدمات التشخيصية والوقائية للأسنان (مثل الفحوصات والأشعة

إذا كانت لديك أية أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، يرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal لعلاج الأسنان على الرقم **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 أو 711)**.
كما يمكنك زيارة موقع ويب برنامج Medi-Cal لعلاج الأسنان من خلال الرابط من خلال الرابط https://www.dental.dhcs.ca.gov/ أو https://smilecalifornia.org/.

## خدمات الأطفال في California (CCS)

خدمات الأطفال في California عبارة عن برنامج تابع لـ Medi-Cal يختص بعلاج الأطفال الأقل من سن 21 سنة المصابين بحالات صحية

---

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

أو أمراض أو مشكلات صحية مزمنة معينة ومن يستوفون قواعد برنامج خدمات الأطفال في California. إن كانت Anthem أو PCP يعتقدان بأن طفلك لديه حالة مؤهلة لبرنامج خدمات الأطفال في California، فيمكن إحالته إلى البرنامج في المقاطعة لتقييم مدى أهليته للاستفادة من البرنامج.

سيقرر العاملون في برنامج خدمات الأطفال في California ما إذا كان طفلك مؤهلاً للاستفادة من برنامج خدمات الأطفال في California أم لا. Anthem لا تقرر أهلية الاستفادة من برنامج خدمات الأطفال في California. إن كان الطفل مؤهلاً للحصول على هذا النوع من الرعاية، فسيتعامل مقدمي خدمات الرعاية معه على أنه مؤهل لبرنامج خدمات الأطفال في California. ستستمر Anthem في تغطية أنواع الخدمة التي ليست لها علاقة بالحالة المتعلقة ببرنامج خدمات الأطفال في California مثل الفحوصات البدنية والتطعيمات والفحوصات الدورية المتعلقة بسلامة الطفل.

لا تغطي Anthem الخدمات التي يغطيها برنامج خدمات الأطفال في California. حتى يتمكن برنامج خدمات الأطفال في California من تغطية هذه الخدمات، ينبغي أن يوافق برنامج خدمات الأطفال في California على مقدم الرعاية والخدمات والمعدات.

---

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

لا يغطي برنامج خدمات الأطفال في California جميع الحالات المرضية. يغطي برنامج خدمات الأطفال في California معظم الحالات الصحية ممن لديها إعاقة بدنية أو بحاجة لعلاج بالأدوية أو علاج جراحي أو إعادة تأهيل. تتضمن أمثلة الحالات المؤهلة لبرنامج خدمات الأطفال في California، على سبيل المثال لا الحصر:

- أمراض الاختلالات الخلقية في القلب
- السرطان
- الأورام
- الهيموفيليا
- فقر الدم المنجلي
- مشاكل الغدة الدرقية
- مرض السكّري
- الأمراض المزمنة الحادة في الكلى
- أمراض الكبد
- أمراض معوية
- الشفاه الأرنبية/شق سقف الحلق
- شق العمود الفقري
- فقد السمع
- المياه البيضاء (مرض عتامة العين)
- الشلل الدماغي
- نوبات التشنج في ظل ظروف معينة
- التهاب المفاصل الروماتويدي
- ضمور العضلات
- مرض الإيدز
- الإصابات الخطيرة في الرأس أو المخ أو العمود الفقري
- الحروق الشديدة
- الأسنان شديدة الالتواء

---

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

يدفع Medi-Cal مقابل برنامج خدمات الأطفال في California.
إذا لم يكن طفلك مؤهلًا لخدمات برنامج خدمات الأطفال في California، فسيستمرون في الحصول على الرعاية الطبية اللازمة من Anthem.

لمعرفة المزيد عن برنامج خدمات الأطفال في California، انتقل إلى الرابط https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs. أو اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## إعفاء 1915(ج) الخاص بالخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)

تسمح إعفاءات 1915(ج) الستة لبرنامج Medi-Cal ب California للولاية بتقديم الخدمات للأشخاص الذين قد يكونون بحاجة للحصول على خدمات رعاية بمنشأة تمريضية أو مستشفى في الكيان المجتمعي الذي يختارونه. لدى برنامج Medi-Cal اتفاقية مع الحكومة الفيدرالية تسمح بتقديم خدمات الإعفاء في منزل خاص أو في كيان مجتمعي يشبه المنزل. يجب ألا تزيد تكلفة الخدمات المقدمة ضمن هذه الإعفاءات عن المستوى المؤسسي البديل للرعاية. يجب أن يكون المستفيدون من إعفاء برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية مؤهلين للحصول على برنامج Medi-Cal كامل النطاق. إعفاءات 1915(ج) الستة لبرنامج Medi-Cal هي:

---

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

- إعفاء المساعدة على المعيشة بولاية California (ALW)
- إعفاء برنامج تقرير المصير بولاية California (SDP) للإعفاءات الخاصة بالأفراد ذوي الإعاقات النمائية
- إعفاء برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية للأفراد المقيمين في California ممن يعانون من إعاقات إنمائية (HCBS-DD)
- إعفاء البدائل المجتمعية والمنزلية (HCBA)
- الإعفاء الخاص ببرنامج Medi-Cal واختصاره (MCWP)، والذي كان يُعرف سابقًا باسم إعفاء فيروس نقص المناعة البشرية/متلازمة نقص المناعة المكتسب (فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز)
- برنامج الخدمات الأساسية متعددة الأغراض (MSSP)

للحصول على مزيد من المعلومات عن إعفاءات برنامج Medi-Cal، انتقل إلى الرابط https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx. أو اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## خدمات الدعم المنزلية (IHSS)

يوفر برنامج خدمات الدعم المنزلية (IHSS) مساعدة في خدمات الرعاية الشخصية المنزلية للأشخاص المؤهلين من كبار السن والمكفوفين

---

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

والمعاقين كبديل لخدمات الرعاية خارج المنزل. تتيح للمستفيدين البقاء بأمان داخل منازلهم.

للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الدعم المنزلية (IHSS) في مقاطعتك، انتقل إلى الرابط https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss. أو اتصل على وكالة الخدمات المجتمعية المحلية بمقاطعتك.

## الخدمات التي لا يمكنك الحصول عليها عبر Anthem أو Medi-Cal

بعض الأدوية لن يتم تغطيتها بواسطة برامج Anthem وMedi-Cal. تتضمن الخدمات التي لا تغطيها Anthem أو Medi-Cal، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- خدمات الإخصاب المختبري (IVF)، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر دراسات العقم أو إجراءاته لتشخيص العقم أو علاجه
- حفظ الخصوبة
- الخدمات التجريبية
- التعديلات المنزلية
- تعديلات المركبة
- الجراحة التجميلية
- العناصر التي لا تعتبر طبية بطبيعتها (على سبيل المثال، كلاب الحراسة)

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

Anthem قد تغطي خدمة غير مشمولة بالتغطية، إن كانت ذات ضرورة طبية. على مقدم الخدمة الخاص بك تقديم موافقة مسبقة (تصريح مسبق) إلى Anthem مع بيان أسباب الضرورة الطبية للخدمة غير المغطاة.

لمعرفة المزيد، يُرجى الاتصال على **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

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

# 5. الرعاية الصحية الجيدة للأطفال والشباب

يمكن للأعضاء من الأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا أن يحصلوا على خدمات صحية خاصة بمجرد تسجيلهم. هذا يضمن حصولهم على الخدمات الوقائية، وخدمات الأسنان، وخدمات الصحة العقلية، والخدمات النمائية والتخصصية الصحيحة. يشرح هذا الفصل هذه الخدمات.

## خدمات طب الأطفال (دون سن الـ 21)

يتم تغطية الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا بالرعاية اللازمة. تتضمن القائمة التالية الخدمات الضرورية طبيًا لعلاج العيوب أو تحسينها وإجراء التشخيص الجسدي أو العقلي. تتضمن الخدمات المغطاة على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- زيارات رعاية الطفل وفحوصات المراهقين (زيارات مهمة يحتاج إليها الأطفال)
- التطعيمات (اللقاحات)
- تقييم الصحة السلوكية وعلاجها

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

- تقييم الصحة العقلية ومعالجتها، بما في ذلك العلاج النفسي الفردي والجماعي والأسري (تغطي المقاطعة خدمات الصحة العقلية المتخصصة)
- فحوصات تجارب الطفولة السلبية (ACE)
- الاختبارات المعملية، بما في ذلك كشف التسمم بالرصاص في الدم
- التثقيف الصحي والوقاية الصحية
- خدمات النظر
- خدمات طب الأسنان (المغطاة بموجب Medi-Cal لطب الأسنان)
- الخدمات السمعية (المغطاة بواسطة برنامج خدمات الأطفال في California (CCS) للأطفال المؤهلين.
  لن تغطي Anthem خدمات الأطفال غير المؤهلين لبرنامج خدمات الأطفال في California.

تسمى هذه الخدمات خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). يتم تغطية خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) التي أوصت بها إرشادات برايت فيوتشرز لأطباء الأطفال لمساعدتك أنت أو طفلك في البقاء بصحة جيدة دون أي تكلفة عليك. لقراءة هذه الإرشادات، انتقل إلى الرابط https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

---

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

## فحوصات صحة الطفل الجيدة والرعاية الوقائية

تشمل الرعاية الوقائية الفحوصات الطبية المنتظمة والفحوصات لمساعدة طبيبك في العثور على المشاكل مبكرًا، وخدمات الاستشارة للكشف عن الأمراض أو التعب أو الحالات الطبية قبل أن تسبب مشاكل. تساعدك الفحوصات المنتظمة أنت أو طبيب طفلك في إيجاد أي مشاكل يعاني منها طفلك. يمكن أن تتضمن المشاكل الحالات الصحية، ومشاكل الأسنان، والرؤية، والسمع، والصحة العقلية، وأي اضطرابات ناجمة عن تعاطي المواد المخدرة (الكحوليات أو المخدرات). تغطي Anthem الفحوصات للكشف عن المشاكل (بما في ذلك تقييم مستوى الرصاص في الدم) في أي وقت تكون ثمة حاجة لذلك، حتى لو لم يكن ذلك أثناء الفحوصات المنتظمة لك أو لطفلك.

تتضمن الرعاية الوقائية أيضًا الجرعات التي تحتاجها أنت أو طفلك. Anthem يجب أن تضمن حصول جميع الأطفال المسجلين على جميع الجرعات التي يحتاجون إليها عند زيارتهم للطبيب. تتوفر خدمات وفحوصات الرعاية الوقائية دون تكلفة وبدون موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

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

يجب على طفلك الخضوع لفحوصات في هذه الأعمار:

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

تشمل فحوصات صحة الطفل الجيدة ما يلي:

- التاريخ الكامل والفحص البدني من الرأس إلى أخمص القدمين
- جرعات مناسبة للفئة العمرية (تتبع ولاية California جدول أكاديمية برايت فيوتشر الأمريكية لطب الأطفال، والذي تجده على الرابط: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- الاختبارات المعملية، بما في ذلك كشف التسمم بالرصاص في الدم
- التثقيف الصحي
- فحص النظر والسمع
- فحص صحة الفم
- تقييم الصحة السلوكية

---

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

إذا وجد الطبيب مشكلة في الصحة الجسدية أو العقلية لك أو لطفلك أثناء الفحص أو الكشف، فقد تحتاج أنت أو طفلك إلى الحصول على رعاية طبية. Anthem ستقوم بتغطية هذه الرعاية بدون أي تكلفة عليك، والتي تشمل:

- الطبيب والممرض الممارس والرعاية داخل المستشفى
- الجرعات اللازمة للحفاظ عليك بصحة جيدة
- العلاجات البدنية والتخاطب/اللغة والعلاجات الوظيفية
- خدمات الصحة المنزلية، التي تتضمن معدات طبية أو لوازم أو أجهزة طبية
- علاج مشاكل الرؤية، بما في ذلك النظارات الطبية
- علاج مشاكل السمع، بما في ذلك المساعدات السمعية عندما لا تكون مغطاة بواسطة برنامج خدمات الأطفال في California
- علاج الصحة السلوكية لحالات صحية مثل اضطرابات طيف التوحد وغيرها من الإعاقات النمائية
- إدارة الرعاية والتثقيف الصحي
- الجراحات الترميمية هي جراحات تصحح أو تصلح البنيات غير الطبيعية في الجسم الناتجة عن العيوب الخلقية، وتشوهات النمو، والصدمات والعدوى والأورام أو الأمراض لتحسين الوظيفة أو الحصول على مظهر طبيعي.

---

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

## كشف التسمم بالرصاص في الدم

جميع الأطفال التابعين لـ Anthem يجب إجراء كشف التسمم بالرصاص في الدم في عمر 12 و 24 شهرًا أو بين عمر 36 و 72 شهرًا إذا لم يتم اختبارهم قبل ذلك. يجب أيضًا فحص الأطفال عندما يعتقد الطبيب أن التغيير في نمط الحياة قد يعرض الطفل للخطر.

## المساعدة في الحصول على رعاية صحية جيدة للأطفال والشباب

Anthem ستساعد الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا وعائلاتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها. يستطيع منسق الرعاية التابع لـ Anthem القيام بما يلي:

- أن يخبرك عن الخدمات المتاحة
- أن يساعدك في العثور على مقدمي خدمات الرعاية داخل الشبكة أو خارج الشبكة عند الحاجة
- مساعدتك في تحديد المواعيد
- أن يقوم بترتيب التنقل الطبي حتى يتمكن الأطفال من الوصول إلى مواعيدهم
- أن يساعد في تنسيق الرعاية للخدمات المتاحة من خلال برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات (FFS)، مثل:

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

- خدمات العلاج وإعادة التأهيل للصحة النفسية واضطرابات تعاطي المخدرات
- علاج مشاكل الأسنان، والتي تشمل تقويم الأسنان

**يمكن الحصول على الخدمات الأخرى عبر برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات (FFS) أو برامج الأخرى**

## فحوصات الأسنان

حافظ على نظافة لثة طفلك عن طريق مسح اللثة بلطف بقطعة قماش كل يوم. خلال أربعة إلى ستة أشهر، سيبدأ "التسنين" عندما تبدأ أسنان الطفل بالظهور. يجب تحديد موعد لأول زيارة أسنان لطفلك بمجرد ظهور سنه الأولى، أو بحلول عيد ميلاده الأول، أيهما أقرب.

خدمات علاج الأسنان التالية ضمن برنامج Medi-Cal عبارة عن خدمات مجانية أو منخفضة التكلفة مقدمة من أجل:

الأطفال من عمر عام إلى 4 أعوام

- الزيارة الأولى للطفل لطبيب الأسنان
- الاختبار الأول للطفل عند طبيب الأسنان
- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية

---

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

- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- إعطاء مكملات الفلورايد عن طريق الفم بدءًا من عمر 6 أشهر للأطفال الذين يعانون من نقص الفلورايد في السوائل التي يحصلون عليها
- حشو الأسنان
- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات الأسنان الطارئة
- *التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الأطفال من عمر 5 إلى 12 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)، تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- مانع التسوس الضرسي
- حشو الأسنان
- قنوات الجذور

---

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

- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات الأسنان الطارئة
- *التخدير (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

الشباب من سن 13 إلى 20 عامًا

- فحوصات الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- الأشعة السينية
- طلاء الفلوريد (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تنظيف الأسنان (كل 6 أشهر، وفي بعض الأحيان بمعدل أكبر من ذلك)
- تقويم الأسنان (الدعامات) للأعضاء المؤهلين
- حشو الأسنان
- طرابيش الأسنان
- قنوات الجذور
- خلع الأسنان (إزالة الأسنان)
- خدمات تخدير الأسنان في حالات الطوارئ (إذا كان ضروريًا من الناحية الطبية)

*يجب على مقدمي خدمات الرعاية النظر في التخدير العام والتخدير عند توثيق سبب عدم ملاءمة التخدير الموضعي أو موانعه، أو أن علاج الأسنان يحتاج لموافقة مسبقة أو لا يحتاج إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق).

إليك بعض الأسباب التي تجعل من غير الممكن استخدام التخدير الموضعي، واستخدام التخدير العام أو المهدئ بدلاً منه:

---

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

- الحالة الجسدية أو السلوكية أو النمائية أو العاطفية التي تمنع المريض من الاستجابة لمحاولات مقدم خدمات الرعاية لتقديم العلاج
- الإجراءات الترميمية أو الجراحية الأساسية
- عندما يكون المريض طفلًا غير متعاون
- عند حدوث عدوى حادة في موضع الحقنة
- عندما يعجز التخدير الموضعي في السيطرة على الألم

إذا كانت لديك أية أسئلة أو تريد معرفة المزيد عن خدمات طب الأسنان، يرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal لعلاج الأسنان على الرقم **1-800-322-6384 (1-800-735-2922 أو TTY 711)**.
أو انتقل إلى https://smilecalifornia.org/.

## خدمات الإحالات التثقيفية الوقائية الإضافية

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

- خدمات التخاطب واللغة
- العلاج المهني
- خدمات نفسية
- التقنية المساعدة
- العلاج الطبيعي

---

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

- خدمات الأخصائيين الاجتماعيين (العمل الاجتماعي)
- الخدمات الاستشارية
- خدمات التمريض المدرسية
- التنقل من وإلى المدرسة

يتم توفير هذه الخدمات ودفع ثمنها من قبل إدارة التعليم في California. وبجانب عمل الأطباء والمعلمين مع طفلك، فإنه يمكنك وضع خطة مخصصة من شأنها أن تساعد طفلك بشكل أفضل.

---

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

# 6. الإبلاغ عن المشكلات وحلها

هناك طريقتان للإبلاغ عن المشكلات وحلها:

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

يحق لك تقديم تظلمات والتماسات لدى Anthem ليمكنك إخبارنا بالمشكلة. هذا لا يحرمك من أي حقوق قانونية أو علاجات. لن نمارس التمييز أو الانتقام منك أو ضد ممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة بسبب تقديم شكوى إلينا أو الإبلاغ عن مشكلات. إخبارنا عن مشكلتك سيساعدنا على تحسين خدمات الرعاية لجميع الأعضاء.

قد يلزمك الاتصال على Anthem أولاً لإخبارنا بمشكلتك. اتصل بنا من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا حتى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط

---

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

الهادئ على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. أخبرنا عن مشكلتك.

إذا كان التظلم أو الالتماس لم يُحل بعد مرور 30 يومًا، أو كنت غير راضٍ عن النتيجة، يمكنك الاتصال بقسم California للرعاية الصحية المدارة (DMHC). ومطالبتهم بمراجعة شكواك أو إجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR). إن كانت حالتك الصحية حرجة، مثل تلك التي تتضمن تهديدًا خطيرًا لصحتك، فيمكنك الاتصال على قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة على الفور بدون أن تحتاج لملء نموذج تظلم أو التماس أولاً إلى Anthem. يمكنك الاتصال بـ قسم الرعاية الصحية المُدارة مجانًا على الرقم **1-888-466-2219 (TTY1-877-688-9891)**. أو انتقل إلى: https://www.dmhc.ca.gov/.

يمكن لأمين النظام التابع لقسم الرعاية الصحية لبرنامج Medi-Cal في قسم خدمة الرعاية الصحية في ولاية California تقديم المساعدة أيضًا. حيث يمكنهم المساعدة إذا واجهتك مشكلة في الانضمام أو التغيير أو مغادرة الخطة الصحية. كما يمكنهم المساعدة إذا انتقلت وكانت تواجهك مشاكل في نقل خدمات Medi-Cal للمقاطعة الجديدة التي تسكن فيها. يمكنك الاتصال بأمين المظالم من يوم الاثنين إلى الجمعة ما بين الساعة 8 صباحًا والساعة 5 مساءً على الرقم **1-888-452-8609**. المكالمة مجانية.

---

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

كما يمكنك تقديم تظلم لمكتب الأهلية التابع للمقاطعة التي تقيم فيها بخصوص أهليتك لبرنامج Medi-Cal. إن لم تكن متأكدًا من الجهة التي يمكنك تقديم تظلمك لها، فاتصل بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

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

---

## الشكاوى

الشكوى (أو التظلم) عندما يكون لديك مشكلة أو عندما تكون غير راضٍ عن الخدمات التي تتلقاها من Anthem أو من أحد مقدمي الرعاية. لا يوجد مهلة زمنية لتقديم شكوى. يمكنك تقديم شكوى إلى Anthem في أي وقت عبر الهاتف، أو بشكل خطي أو عبر الإنترنت. ممثلك المفوض أو مقدم الرعاية الصحية يمكنه ملء نموذج الشكوى بالنيابة عنك، بعد الحصول على الإذن منك.

- **عبر الهاتف:** اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** في الفترة بين من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. اذكر رقم بطاقة تعريف خطتك الصحية، واسمك وسبب شكواك.

---

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

- **عبر البريد الإلكتروني:** اتصل بـ Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** واطلب أن يُرسَل لك نموذج. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. كن حريصًا على ذكر اسمك ورقم معرف خطتك الصحية وسبب الشكوى. أخبرنا بما حدث وكيف يمكننا مساعدتك.

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

  سيكون لدى عيادة طبيبك نماذج شكوى.

- **عبر الإنترنت:** انتقل إلى موقع ويب Anthem من خلال الرابط **anthem.com/ca/medi-cal**.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم شكواك، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

سنرسل لك خطابًا في غضون 5 أيام تقويمية من تلقي شكواك، يفيد بأننا حصلنا عليها. خلال 30 يومًا، سوف نرسل لك خطابًا آخر يخبرك كيف أنهينا المشكلة. إذا اتصلت بـ Anthem بخصوص تظلم لا يتعلق بتغطية

---

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

رعاية صحية ولا بضرورة طبية أو علاج تجريبي أو استكشافي، ولم يُحل التظلم بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى خطابًا منا.

إذا كانت لديك مسألة طارئة لها علاقة بمخاوف صحية خطيرة، فسنبدأ في مراجعة عاجلة (سريعة). سنقدم لك قرارًا خلال 72 ساعة. لطلب مراجعة مستعجلة، اتصل بنا على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

في غضون 72 ساعة من تلقي شكواك، سوف نتخذ قرارًا بشأن كيفية تعاملنا مع شكواك، وما إذا كنا سنقوم بتسريعها. إذا قررنا أننا لن نقوم بتسريع شكواك، فسوف نعلمك أننا سنحل شكواك في غضون 30 يومًا. يمكنك الاتصال بـ إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة مباشرة لأي سبب، بما في ذلك إذا كنت تعتقد أن مخاوفك مؤهلة للمراجعة العاجلة، أو إذا لم ترد Anthem عليك في غضون 72 ساعة.

الشكاوى المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية لبرنامج Medi-Cal Rx لا تخضع لإجراءات تظلم Anthem وغير معرضة للمراجعة الطبية المستقلة. يمكن للأعضاء تقديم شكاوى بخصوص مزايا الخدمات الصيدلانية ضمن برنامج Medi-Cal Rx عبر الاتصال على **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** **والضغط على رقم 7 أو 711**. أو انتقل إلى https://medi-calrx. dhcs.ca.gov/home/.

---

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

الشكاوى المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية التي لا تخضع لبرنامج Medi-Cal Rx قد تكون مؤهلة للمراجعة الطبية المستقلة. رقم الهاتف المجاني الخاص بـ إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة هو **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع الويب الخاص بـ DMHC والذي تجده على الرابط: https://www.dmhc.ca.gov/.

## الالتماسات

الالتماس مختلف عن الشكوى. الالتماس هو طلب لمراجعة قرار اتخذناه بشأن خدماتك وتغييره. إذا أرسلنا لك إشعارًا باتخاذ إجراء (NOA) يوضح لك أننا سنرفض أو نؤجل أو نغير أو ننهي إحدى الخدمات، وأنت لا توافق على القرار، يمكنك أن تطلب منّا رغبتك بتقديم التماس. كما يمكن للمسؤول المفوض لديك أو مقدم خدمات رعاية آخر أن يوضح لنا رغبته بتقديم التماس نيابة عنك بإذن خطي منك.

يجب أن تطلب الالتماس في غضون 60 يومًا من تاريخ إشعار اتخاذ إجراء الذي تلقيته منا. إذا قررنا تقليل أو تعليق أو إيقاف خدمة (خدمات) تحصل عليها الآن، فإنه يمكنك الاستمرار في الحصول على تلك الخدمة (الخدمات) أثناء انتظار الحكم في الالتماس. يُعرف ذلك باسم "تعليق

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

المعونة المدفوعة". لتلقي المعونة المدفوعة المعلقة، يجب أن توضح لنا رغبتك في متابعة الحصول على المزايا في غضون 10 أيام من تاريخ الإشعار باتخاذ إجراء، أو قبل التاريخ الذي أوضحنا بتوقف خدماتك فيه، أيهما أبعد. عندما تطلب الحصول على معونة مدفوعة معلقة، في ظل هذه الظروف، فستستمر الخدمة.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت:

- **عبر الهاتف:** اتصل على Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** في الفترة بين من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ. اذكر اسمك ورقم البطاقة التعريفية لرعايتك الصحية الخاصة بك، والخدمة التي تقدم الالتماس بشأنها.
- **عبر البريد الإلكتروني:** اتصل بـ Anthem على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** واطلب أن يُرسَل لك نموذج. عندما تحصل على النموذج، فاملأه. كن حريصًا على ذكر اسمك ورقم البطاقة التعريفية لرعايتك الصحية والخدمة التي تستأنف ضدها.

---

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

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

نماذج الالتماسات متوفرة في عيادة طبيبك.

- **عبر الإنترنت:** تفضل بزيارة موقع Anthem. انتقل إلى **anthem.com/ca/medi-cal**.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب التماس أو مع المعونات المدفوعة المعلقة، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

سنرسل لك خطابًا في غضون 5 أيام من تلقي التماسك، يفيد بأننا حصلنا عليه. خلال 30 يومًا، سنخبرك بقرار الالتماس الخاص بنا، وسنرسل لك خطاب إخطار قرار الالتماس (NAR). إذا لم نوفر لك قرار الالتماس الخاص بنا في غضون 30 يومًا، فيمكنك طلب جلسة استماع من إدارة California للخدمات الاجتماعية (CDSS)، ومراجعة طبية مستقلة (IMR) من إدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة. ولكن إذا طلبت جلسة استماع في الولاية أولًا، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.

---

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

إذا أردت منا أنت أو طبيبك اتخاذ قرار سريع بسبب أن الوقت المستغرق في الحكم في استئنافك سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر، يمكنك طلب مراجعة معجلة (سريعة). لطلب مراجعة مستعجلة، اتصل بنا على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. سنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تلقي الالتماس.

## ماذا تفعل لو كنت تختلف مع قرار الالتماس

إذا طلبت الالتماس وحصلت على خطاب إخطار قرار الالتماس يخبرك بعدم تغييرنا لقرارنا، أو إن لم تحصل على خطاب إخطار قرار الالتماس مطلقًا بعد مرور 30 يومًا، فيمكنك:

- طلب نموذج **جلسة استماع** من إدارة California للخدمات الاجتماعية (CDSS)، وسيراجع أحد القضاة قضيتك. الرقم المجاني الخاص بـ إدارة California للخدمات الاجتماعية هو **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**. يمكنك أن تطلب عقد جلسة استماع في الولاية عبر الإنترنت من خلال: https://www.cdss.ca.gov.
- قدم نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكوى لدى قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة (DMHC) للحصول على مراجعة لقرار Anthem. أو اطلب الحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR)

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

من قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة. إن كانت شكواك مؤهلة لإجراء مراجعة طبية مستقلة (IMR) بواسطة إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة، فسيراجع طبيب خارجي، ليس جزءًا من شبكة Anthem حالتك، وسيتخذ قرارًا، يتعين على Anthem الالتزام به. الرقم المجاني لـ إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة هو **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**.

يمكنك العثور على نموذج المراجعة الطبية المستقلة/الشكاوى والتعليمات عبر الإنترنت على موقع الويب الخاص بـ إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة والذي تجده على الرابط: https://www.dmhc.ca.gov.

لن تضطر للدفع مقابل جلسة الاستماع أو مقابل الحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR).

لديك الحق في الحصول على جلسة استماع في الولاية ومراجعة طبية مستقلة (IMR). ولكن إذا طلبت جلسة استماع في الولاية أولًا، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.

يوجد في الأقسام أدناه المزيد من المعلومات عن كيفية طلب جلسة استماع ومراجعة طبية مستقلة (IMR).

---

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

لا يجري التعامل مع الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية لدى برنامج Medi-Cal Rx عن طريق شبكة Anthem. يمكنك تقديم شكاوى بخصوص مزايا الخدمات الصيدلانية ضمن برنامج Medi-Cal Rx عبر الاتصال على **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) والضغط على 7 أو 711**. قد تكون الشكاوى والالتماسات المتعلقة بمزايا الخدمات الصيدلانية التي لا تخضع لبرنامج Medi-Cal Rx مؤهلة للمراجعة الطبية المستقلة (IMR).

إن لم توافق على قرار متعلق بالمزايا الصيدلانية من Medi-Cal Rx، فيمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية. لا يمكنك طلب الحصول على مراجعة طبية مستقلة من قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة فيما يخص قرارات المزايا الصيدلانية ضمن برنامج Medi-Cal Rx.

## الشكاوى والمراجعات الطبية المستقلة (IMR) لدى إدارة الرعاية الصحية المدارة (DMHC)

المراجعة الطبية المستقلة، هي عندما يراجع حالتك طبيب خارجي غير مرتبط بخطتك الصحية. إذا كنت تود الحصول على مراجعة طبية مستقلة، فعليك تقديم استئناف لدى Anthem أولًا. إذا لم تسمع من الخطة الصحية الخاصة بك خلال 30 يومًا تقويميًا، أو إذا كنت غير راضٍ عن قرار الخطة الصحية الخاص بك، يمكنك طلب IMR. يجب أن تطلب مراجعة

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

طبية مستقلة في خلال 6 أشهر من تاريخ استلام خطاب اتخاذ الإجراء الذي يخبرك بقرار الالتماس، إلا أنه لن يكون أمامك سوى 120 يومًا لطلب جلسة استماع، فإذا كنت تريد IMR وجلسة الاستماع، يرجى تقديم شكواك في أقرب وقت ممكن. تذكر أنه في حال طلبك جلسة استماع أولًا، وقد تم عقد الجلسة بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع الرأي النهائي.

قد تتمكن من الحصول على مراجعة طبية مستقلة مباشرة بدون تقديم التماس إلى Anthem أولًا. يكون هذا الإجراء في الحالات التي تكون فيها مخاوفك الصحية ملحة، مثل تلك التي تتضمن تهديدًا خطيرًا لصحتك.

إذا لم تتأهل شكواك لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية المُدارة للحصول على مراجعة طبية مستقلة، فسيستمر إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة في مراجعة شكواك للتأكد من اتخاذ Anthem للقرار الصحيح عند التماسك على رفض الخدمة.

إن قسم الرعاية الصحية المُدارة في California مسؤول عن تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك الصحية، فعليك أولًا الاتصال بخطتك الصحية على الهاتف على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** واستخدام إجراءات تظلمات خطتك الصحية قبل الاتصال بالقسم. استخدام إجراء التظلم هذا لا يمنع أي حقوق قانونية أو علاجات محتملة قد تكون متاحة لك. إذا كنت تحتاج إلى

---

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

المساعدة على تقديم تظلم متعلق بحالة طوارئ، أو تظلم لم يتم حله بطريقة مرضية من قبل خطتك الصحية، أو تظلم لم تحلّه خطتك الصحية، أو تظلم لم يُحَل لمدة تخطت 30 يومًا، يمكنك الاتصال بالإدارة للمساعدة. قد تكون مؤهلًا للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلًا لإجراء مراجعة طبيَّة منفصلة، فستقدم عملية المراجعة الطبيَّة المنفصلة مراجعة غير متحيزة للقرارات الطبية المتخذة من خطة طبية متعلقة بالضرورة الطبية لخدمة أو علاج مقترح، أو قرارات تغطية للعلاجات التجريبية أو الاستقصائية بطبيعتها ونزاعات الدفع في الخدمات الطبية الطارئة أو العاجلة. كما يوجد لدى القسم رقم هاتف مجاني **1-888-466-2219** وخط الهاتف لضعاف السمع على الرقم (**1-877-688-9891**) لضعاف السمع وأصحاب مشاكل التخاطب. يضم موقع القسم على الويب والمتوفر من خلال الرابط https://www.dmhc.ca.gov نماذج شكوى، ونماذج لطلبات المراجعة الطبيَّة المنفصلة، وتعليمات عبر الإنترنت.

## جلسات الاستماع على مستوى الولاية

جلسة الاستماع على مستوى الولاية عبارة عن اجتماع مع Anthem وقضاة من إدارة California للخدمات الاجتماعية (CDSS). سيساعدك القاضي على حل مشكلاتك أو إخبارك إن كنا قد اتخذنا القرار

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

الصحيح. لديك الحق في طلب جلسة استماع رسمية إذا كنت قد طلبت بالفعل استئنافًا معنا، وما زلت غير راضٍ عن قرارنا، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن الالتماس بعد مرور 30 يومًا.

يجب أن تطلب جلسة استماع رسمية في غضون 120 يومًا من التاريخ الوارد في خطاب إخطار قرار الالتماس. بيد أنه إذا قدمنا لك المعونة المدفوعة المعلقة أثناء الالتماس الخاص بك، وتريد المتابعة حتى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة استماع الولاية الخاصة بك، فيجب عليك طلب جلسة استماع ولاية في غضون 10 أيام من إخطار قرار الالتماس الخاص بنا، أو قبل التاريخ الذي أخبرنا بتوقف خدماتك فيه، أيهما أبعد.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للتأكد من استمرار المعونة المدفوعة المعلقة حتى يتم اتخاذ قرار نهائي بشأن جلسة استماع الولاية الخاصة بك، فاتصل بـ Anthem في الفترة من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا و حتى الساعة الـ 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ بالاتصال على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. إذا لم تكن قادرًا على السمع أو الكلام جيدًا، يمكنك الاتصال على **711**. كما يمكن للمثل المفوض لديك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية بالنيابة عنك بإذن خطي منك.

في بعض الأحيان، يمكنك طلب جلسة استماع ولاية بدون استكمال عملية الالتماس الخاصة بنا.

---

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

على سبيل المثال، يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية بدون الحاجة إلى إكمال عملية الالتماس الخاصة بنا، بدون أن يلزمك عملية تقديم الالتماس الخاصة بنا. يُعرف ذلك باسم "الإجهاد المقدَّر" فيما يلي بعض الأمثلة على حالات الإجهاد المقدَّر:

- لم نوفر لك خطاب إخطار باتخاذ إجراء أو إخطار قرار الالتماس بلغتك المفضلة.
- أن نكون قد تسببنا بخطأ يمس واحدًا من حقوقك
- لم نعطك خطابًا إخطار باتخاذ إجراء
- لم نعطك خطابًا إخطار قرار الالتماس.
- لقد ارتكبنا خطأ في خطاب إخطار قرار الالتماس الخاص بنا
- لم نقرر استئنافك في غضون 30 يومًا. قررنا أن قضيتك كانت عاجلة، لكننا لم نرد على استئنافك في غضون 72 ساعة.

يمكنك أن تطلب الحصول على جلسة استماع على مستوى الولاية بالطرق التالية:

- **عبر الإنترنت:** اطلب جلسة اجتماع عبر الإنترنت من خلال https://www.cdss.ca.gov
- **الفاكس:** قم بملء النموذج الذي يتضمن إشعار قرار التماساتك، وأرسله بالفاكس إلى قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية من خلال **1-833-281-0905**

---

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

- **عبر الهاتف:** اتصل على قسم جلسات الاستماع على مستوى الولاية على الرقم **1-800-743-8525 (1-800-952-8349 أو TTY 711)**
- **عن طريق البريد:** قم بملء النموذج المقدم بإشعار قرار الالتماسات الخاص بك وأرسله إلى:

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

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في طلب جلسة استماع في الولاية، فيمكننا مساعدتك. يمكننا تقديم خدمات لغوية بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

ستعبر عن رأيك في جلسة الاستماع. وسنعبر عن رأينا. قد تستغرق حتى 90 يومًا ليتخذ القاضي قرارًا بشأن قضيتك. يجب أن تنصاع Anthem لما يحكم به القاضي.

إذا كنت تريد من إدارة California للخدمات الاجتماعية اتخاذ قرار سريع، بسبب أن الوقت الذي تستغرقه جلسة الاستماع في الولاية قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر التام، ويمكنك أنت أو مقدم خدمات الرعاية الخاص بك الاتصال بإدارة California للخدمات

---

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

الاجتماعية وطلب جلسة استماع عاجلة (سريعة). على إدارة California للخدمات الاجتماعية اتخاذ قرار في وقت لا يتجاوز 3 أيام عمل بعد أن تستلم ملف القضية بالكامل من Anthem.

## الاحتيال، والتبديد، وإساءة الاستخدام

إذا كنت تشك أن مقدم رعاية أو شخص ما يحصل على خدمات برنامج Medi-Cal قد ارتكب احتيالًا أو إهدارًا أو إساءة استخدام، فيحق لك الإبلاغ عنه عن طريق الاتصال بالرقم المجاني السري **(TTY 711) 1-800-822-6222** أو أرسل شكواك عبر الإنترنت من خلال https://www.dhcs.ca.gov/.

تشمل عمليات احتيال وتبديد وإساءة استخدام مقدم الرعاية ما يلي:

- تزييف السجلات الطبية
- وصف أدوية أكثر من اللازم طبيًا
- تقديم خدمات رعاية صحية أكثر من اللازم طبيًا
- تقديم فواتير عن خدمات لم يتلقها العضو
- تقديم فواتير لخدمات مهنية في حين لم يؤد المختص الخدمة
- تقديم أغراض أو خدمات مجانية أو مخصوم من تكلفتها للأعضاء للتأثير على اختيار العضو لمقدم الرعاية
- تغيير مقدم الرعاية الأولية للعضو دون معرفته

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

إن عمليات احتيال وتبديد وإساءة استخدام شخصٍ يحصل على مزايا تشمل، دون أن تقتصر على ما يلي:

- إقراض أو بيع أو إعطاء البطاقة التعريفية الخاصة بالخطة الصحية أو بطاقة تعريف المزايا (BIC) التابعة لبرنامج Medi-Cal لشخص آخر
- الحصول على العلاجات أو الأدوية نفسها من أكثر من مقدم خدمة
- التوجه لغرفة الطوارئ في حين أن الحالة ليست بطارئة
- استخدام رقم الضمان الاجتماعي أو رقم معرف البطاقة التعريفية للخطة الصحية
- أخذ وسائل التنقل الطبية وغير الطبية للخدمات غير المتعلقة بالرعاية الصحية، أو للخدمات التي لا يغطيها برنامج Medi-Cal، أو عندما لا يكون لديك موعد طبي أو وصفات طبية لاستلامها

للإبلاغ عن حالة احتيال أو هدر أو إساءة استخدام، اكتب اسم وعنوان ورقم تعريف البطاقة التعريفية للشخص الذي ارتكب عملية الاحتيال أو التبديد أو إساءة الاستخدام. قدم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الشخص، كرقم الهاتف أو التخصص إذا كان مقدم رعاية. قدم تواريخ الفعاليات وملخصًا لما حدث بالضبط.

---

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

أرسل بلاغك من خلال:

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

الهاتف: الخط الساخن لوحدة التحقيقات الخاصة فيما يتعلق بحالات الاحتيال: **1-888-231-5044 (TTY 711)**

---

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

# 7. الحقوق والمسؤوليات

باعتبارك عضوًا مسجلًا في برنامج Anthem، فإن لك حقوقًا وعليك مسؤوليات معينة. يفسر هذا الفصل هذه الحقوق والمسؤوليات. كما يشمل الفصل إخطارات قانونية يحق لك استلامها بصفتك عضوًا في Anthem.

## حقوقك

تلك هي حقوقك كعضوٍ في Anthem:

- أن تُعامَل باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- أن يتم تزويدك بمعلومات عن الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة والممارسين والموردين وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.
- لتلقي معلومات العضو المكتوبة والمترجمة بالكامل بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والالتماسات.
- لتقديم مقترحاتك حول سياسة حقوق أعضاء Anthem ومسؤولياتهم.
- التمكن من اختيار مقدم رعاية أولية من داخل شبكة Anthem.

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

- الوصول إلى مقدمي الرعاية التابعين للشبكة في الوقت المناسب.
- المشاركة في اتخاذ القرار مع مقدمي الخدمات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التعبير عن المظالم، شفهيًا أو خطيًا، بشأن المنظمة أو الرعاية التي تلقيتها.
- لمعرفة السبب الطبي لقرار Anthem برفض طلب الرعاية الطبية أو تأجيله أو إنهائه أو تغييره
- تلقي تنسيق للرعاية.
- لطلب التماس للقرارات لرفض أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا
- للحصول على خدمات الترجمة التحريرية والفورية المجانية للغتك
- تلقي مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدات القانونية المحلي أو في مجموعات الأخرى.
- تشكيل توجيهات مُسبقة.
- طلب جلسة استماع في حال رفض الخدمة أو الميزة وتقديمك لالتماس بالفعل لدى Anthem واستمرار سخطك على القرار، أو في حال عدم حصولك على قرار لالتماسك بعد 30 يومًا، بما في ذلك المعلومات عن الظروف التي بموجبها يمكن إجراء جلسة استماع عاجلة.

---

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

- إلغاء التسجيل (الانسحاب) من Anthem والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة حسب الطلب
- الوصول لخدمات موافقة القاصرين
- للحصول على معلومات مكتوبة عن الأعضاء بدون تكلفة بتنسيقات أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والملفات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها) عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب، ووفقًا لقسم الرعاية والمؤسسات، رمز القسم 14182 (ب)(12).
- التحرر من أي شكل من أشكال ضبط النفس أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو العواقب.
- المناقشة الصادقة لمعلومات عن خيارات العلاج والبدائل المتاحة، مقدمة بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية.
- الوصول إلى نسخة من سجلاتك الطبية واستلامها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، وفقًا لما هو منصوص عليه في 45 قانون من اللوائح الفيدرالية (CFR)، القسم 164.524، و164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبًا على المعاملة التي تحصل عليها من Anthem، أو مزودي الرعاية الخاصين بك أو الولاية.

---

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

- يخضع الوصول إلى خدمات تنظيم الأُسرة، مثل مراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهَلة على المستوى الفيدرالي، والعيادات الصحية الهندية، وخدمات الممرضات القابلات، والمراكز الصحية الريفية، وخدمات عدوى الأمراض المنقولة جنسيًا، وخدمات الطوارئ خارج شبكة Anthem إلى القانون الفيدرالي.

## مسؤولياتك

يتحمل أعضاء Anthem المسؤوليات التالية:

- الاتصال بـ PCP المسؤول عنك على الفور للحصول على موعد التقييم الصحي الأولي (في غضون 120 يومًا من التسجيل) لك أو لطفلك.
- تقديم المعلومات المطلوبة لنا ولأطبائك ولمقدمي الرعاية الآخرين لمساعدتك على الحصول على أفضل رعاية وكافة المزايا التي تكون مؤهلًا للحصول عليها.
- فهم مشكلاتك الصحية على نحو مناسب، والعمل مع طبيبك أو مقدمي الرعاية الصحية الآخرين لوضع خطة علاجية توافقون جميعًا عليها،
- اتباع خطة الرعاية التي وافقت عليها مع أطبائك أو مقدمي الرعاية الصحية الآخرين.

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

- اتباع نصيحة طبيبك بخصوص الاعتناء الجيد بنفسك.
- استخدام مصادر الرعاية الصحيحة.
- أحضر البطاقة التعريفية لـ Anthem معك عند زيارة الطبيب.
- معاملة الأطباء ومقدمي الرعاية الآخرين باحترام.
- فهم هذه الخطة الصحية.
- معرفة قواعد هذه الخطة الصحية واتباعها.
- معرفة القانون المنظم لهذه الخطة الصحية وأنواع الخدمات التي تحصل عليها.
- معرفة أنه لا يمكننا التمييز ضد بسبب سنك أو جنسك أو عرقك أو أصلك القومي أو ثقافتك أو احتياجاتك اللغوية أو توجهك الجنسي أو صحتك.

## إشعار عدم التمييز

التمييز يخالف القانون. تتبع مؤسسة Anthem Blue Cross قوانين الولاية وقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. لا تميز Anthem بشكل غير قانوني أو تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو

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

المعلومات الوراثية أو الحالة الزوجية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسي.

تقدم Anthem:

- المساعدات والخدمات المجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل معنا، مثل:
  - مترجمون مؤهلون متخصصون في لغة الإشارة
  - المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة كبيرة، صوت، تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، تنسيقات أخرى)
- خدمات اللغة المجانية للأشخاص الذين لا تكون الإنجليزية هي لغتهم الأساسية، مثل:
  - مترجمون فوريون مؤهلون
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إن كنت في حاجة إلى تلك الخدمات، يُرجى التواصل مع Anthem في الفترة من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ عن طريق الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. أو إن كان لديك مشاكل في السمع أو الكلام، فيمكنك الاتصال على **711** لاستخدام خدمة الترحيل في California.

---

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

## كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن Anthem فشلت في توفير هذه الخدمات أو طبقت التمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الزوجية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الميول الجنسي، يمكنك تقديم شكوى مع منسق الشكاوى لدى Anthem. يمكنك تقديم الشكوى كتابيًا أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** يُرجى التواصل مع منسق الشكاوى لدى Anthem في الفترة من الاثنين إلى الجمعة: من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ عن طريق الاتصال بالرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)**. أو إن كان لديك مشاكل في السمع أو الكلام، فيمكنك الاتصال على **711** لاستخدام خدمة الترحيل في California.
- **كتابيًا:** قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:
  Deputy Director, Office of Civil Rights
  Department of Health Care Services
  Office of Civil Rights
  P.O. Box 997413, MS 0009
  Sacramento, CA 95899-7413

---

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

- **الحضور شخصيًا:** تفضل بزيارة مكتب طبيبك أو Anthem وأبلغهم برغبتك في تقديم تظلم.
- **إلكترونيًا:** تفضل بزيارة موقع ويب Anthem من خلال الرابط **mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms**.

## مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في California

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في California، مكتب الحقوق المدنية، عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على **1-916-440-7370**. إن كانت لديك مشاكل في السمع أو النطق، فيمكنك الاتصال على **711** (خدمة ترحيل الاتصالات).
- **كتابيًا:** قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وارسله إلى:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

---

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

نماذج الشكوى متاحة على الموقع الإلكتروني https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **إلكترونيًا:** أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov.

**مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية**

إذا كنت تعتقد أنك قد تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على **1-800-368-1019**. إذا كنت تعاني من صعوبة في السمع أو النطق، يرجى الاتصال على **1-800-537-7697 (711 أو)** لاستخدام خدمة الترحيل **في** California.

---

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

- **كتابيًا:** قم بملء نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

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

نماذج الشكوى متاحة على الموقع https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

- **إلكترونيًا:** تفضل بزيارة بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على العنوان https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp

## طرق المشاركة بصفتك عضوًا في البرنامج

ترغب Anthem في أن تسمع منك. تعقد Anthem اجتماعات ربع سنوية للحديث عن الإجراءات الفعالة، وكيف يمكن لـ Anthem تحسين الخدمات التي تقدمها. ويُدعى الأعضاء للحضور. احضر الاجتماع!

### اللجنة الاستشارية المجتمعية

Anthem لديها مجموعة تُسمى اللجنة الاستشارية المجتمعية وتتكون هذه المجموعة من أعضاء اللجنة الاستشارية المجتمعية. يمكنك الانضمام لهذه المجموعة إذا أردت. تتحدث المجموعة عن كيفية تحسين سياسات

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

Anthem وهي مسؤولة عن:

- مسؤوليات اللجنة الاستشارية المجتمعية
- تحديد فرص زيادة وصول الأعضاء إلى الرعاية.
- اقتراح حول كيف يمكن لـ Anthem تحسين الخدمات التي تقدمها.
- توفير المدخلات المتعلقة بتقييم الاحتياجات الثقافية واللغوية.

فإذا أردت أن تكون جزءًا من هذه المجموعة، فاتصل على الرقم **1-800-407-4627 (TTY 711)** أو تفضل بزيارة **anthem.com/ca/medi-cal**.

## لجنة السياسة العامة

لدى Anthem أيضًا مجموعة تسمى لجنة السياسة العامة. تجتمع المجموعة أربع مرات في السنة، وتتضمن مشاركة من طبيب داخل الشبكة، والأعضاء المشتركين في Anthem Medi-Cal. سيناقش الأعضاء كيفية تحسين خدمات الرعاية الصحية في المجتمع.

ستقوم هذه المجموعة بـ:

- العمل مع القادة في المجتمع الطبي
- العمل مع كبار المسؤولين التنفيذيين في Anthem

---

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

- التوصية بكيفية قيام Anthem بتحسين الخدمات والتوصيل، بالإضافة إلى برامج التوعية
- مراجعة أدبيات الأعضاء للتأكد من ملاءمتها الثقافية

## إشعار حول ممارسات الخصوصية

يتوفر بيان ينص على سياسات وإجراءات للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم إرساله إليك عند الطلب.

إن كنت تستوفي متطلبات السن والأهلية للموافقة على الخدمات الحساسة، لا يُطلب منك الحصول على تصريح من أي عضو آخر لتلقي الخدمات الحساسة أو تقديم مطالبة بها. يمكنك قراءة المزيد عن الخدمات الحساسة في قسم "الرعاية الحساسة" من هذا الدليل.

يمكنك أن تطلب من Anthem إرسال مراسلات حول الخدمات الحساسة عبر عنوان بريدي مختلف، أو بريد إلكتروني أو رقم هاتف تختاره. ويُسمى ذلك "طلب إجراء مراسلات سرية" إن طلبت إجراء مراسلات سرية، فلن تقدم Anthem معلوماتك المتعلقة بخدمات الرعاية الحساسة إلى أي شخص قبل الحصول على إذن خطي منك. إن لم تقدم عنوانًا بريديًا أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف محمول، فسترسل Anthem المراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف المسجل بالملف.

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

ستحترم Anthem طلبك بإجراء مراسلات سرية بالشكل والتنسيق الذي طلبته. أو سنضمن وضع مراسلاتك بالشكل والتنسيق الذي طلبته. وسنرسلهم للمكان الذي اخترته. يستمر طلبك بإجراء مراسلات سرية حتى تقوم بالإلغاء أو إرسال طلب جديد لمراسلات سرية.

## الاتصالات السرية الخاصة بالمعلومات الطبية

يجوز لأي عضو، بما في ذلك البالغون أو القصر الذين يمكنهم الموافقة على خدمة الرعاية الصحية دون موافقة أحد الوالدين أو الوصي القانوني، وفقًا لقانون الولاية أو القانون الفيدرالي، طلب إجراء مراسلات سرية، إما كتابيًا أو إلكترونيًا. يمكن إرسال طلب إجراء مراسلات سرية كتابيًا إلى مؤسسة Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. يمكن تقديم طلب إلكتروني باتباع الخطوات الواردة على موقع الويب **anthem.com/ca**. كما يمكن للأعضاء الاتصال بنا على الرقم الموجود خلف بطاقات التعريف الخاصة بهم.

سيطبق طلب الاتصال السري على جميع الاتصالات التي تفصح عن معلومات طبية أو اسم مقدم الخدمات وعنوانه المتعلق بالخدمات الطبية التي يتلقاها الفرد الذي يطلب الاتصال السري.

سيكون طلب المراسلات السرية ساريًا حتى يتم استلام طلب إلغاء له من العضو الذي طلب تنفيذه في البداية، أو عند استلام طلب مراسلات سرية

---

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

جديد. ستتولى Anthem تنفيذ طلب المراسلات السرية في غضون سبعة (7) أيام تقويمية من تلقي الطلب إلكترونيًا أو عبر الهاتف، أو في غضون أربعة عشر (14) يومًا تقويميًا من تاريخ تلقينا طلبًا خطيًا عن طريق بريد من الدرجة الأولى. سنقر أيضًا بأننا تلقينا الطلب وسنقدم تقرير بالحالة إذا اتصل العضو بنا.

بيان Anthem المتعلق بالسياسات والإجراءات الخاصة بها لحماية معلوماتك الطبية يُعرف باسم
("إشعار ممارسات الخصوصية") ويمكن العثور عليه على الرابط https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf.

---

## إشعار عن القوانين

تنطبق الكثير من القوانين على دليل العضوية هذا. قد تؤثر هذه القوانين على حقوقك ومسؤولياتك حتى وإن كانت القوانين غير مشمولة أو مفسرة في هذا الدليل. القواعد الأساسية التي تنطبق على هذا الدليل هي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية عن برنامج Medi-Cal. قد تنطبق قوانين فيدرالية وقوانين ولاية أخرى، أيضًا.

إخطار بخصوص Medi-Cal باعتباره الخيار الأخير للدفع والتغطية الصحية الأخرى والتعويضات عن الضرر

---

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

يلتزم برنامج Medi-Cal بقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية والضوابط المتعلقة بالمسؤولية القانونية على الجهات الخارجية المقدمة لخدمات الرعاية الصحية للأعضاء. ستتخذ Anthem التدابير المناسبة لضمان أن يكون برنامج Medi-Cal الخيار الأخير للدفع.

قد يكون لأعضاء Medi-Cal تغطية صحية أخرى (OHC)، ويشار إليها أيضًا بالتأمين الصحي الخاص. وكشرط لأهلية Medi-Cal، يجب عليك التقدم بطلب و/أو الاحتفاظ بأي تغطيةsية صحية أخرى متاحة عندما لا تتحمل أي تكلفة.

تُلزم القوانين الفيدرالية والقوانين المعمول بها في الولاية أعضاء Medi-Cal بتقديم تقرير حول التغطية الصحية الأخرى (OHC) والتغييرات المطبقة على التغطية الصحية الحالية. إذا لم تقم بالإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى على الفور، فقد تضطر إلى سداد رسوم إدارة خدمات الرعاية الصحية مقابل أي مزايا مدفوعة عن طريق الخطأ. قم بإرسال التغطية الصحية الأخرى عبر الإنترنت من خلال http://dhcs.ca.gov/OHC.

إن لم يكن لديك وصولاً لخدمات الإنترنت، يمكنك الإبلاغ عن التغطية الصحية الأخرى إلى Anthem. أو اتصل على **1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 أو 711)** داخل California، أو **1-916-636-1980** (خارج California).

---

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

لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية في California الحق ويقع على عاتقها مسؤولية تحصيل الرسوم مقابل الخدمات المغطاة في برنامج Medi-Cal، التي لا يكون فيها برنامج Medi-Cal هو خيار الدفع الأول. على سبيل المثال؛ إذا تعرضت لإصابة في حادث سيارة أو في العمل، فقد يتعين على تأمين تعويضات السيارات أو العمال الدفع أولاً أو تعويض Medi-Cal.

في حالة تعرضك للإصابة، وكان طرف آخر هو من يتحمل مسؤولية إصابتك، فعليك أنت أو ممثلك القانوني إخطار قسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS) خلال 30 يومًا من اتخاذ إجراء قانوني أو تقديم مطالبة. قدم الإخطار عبر الإنترنت:

- إلى برنامج الإصابة الشخصية عبر الرابط https://dhcs.ca.gov/PI
- إلى برنامج استعادة التعويضات العمالية عبر الرابط https://dhcs.ca.gov/WC
- لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة https://dhcs.ca.gov/tplrd أو اتصل على الرقم **1-916-445-9891**.

## إشعارات بشأن خصم تكاليف العلاج من التركة

يجب أن يطلب برنامج Medi-Cal السداد من ممتلكات بعض الأعضاء المتوفين ضمن مزايا برنامج Medi-Cal المتاحة بعد بلوغ سن 55 عامًا

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

فما أكثر. يشمل السداد الرسوم مقابل الخدمة (FFS) وأقساط الرعاية المدارة أو مدفوعات الفرد لخدمات الإقامة بمنشأة تمريضية، والخدمات المنزلية والمجتمعية، وخدمات المستشفى والأدوية ذات الصلة التي تم تلقيها عندما كان العضو مقيمًا في منشأة تمريضية أو كان يتلقى الخدمات المنزلية والمجتمعية. لا يمكن أن يتجاوز السداد قيمة ممتلكات العضو التي تحت الوصاية.

لمعرفة المزيد، اذهب إلى موقع استرداد العقارات الخاص بـ إدارة خدمات الرعاية الصحية عبر الرابط https://dhcs.ca.gov/er أو اتصل على الرقم **1-916-650-0590**.

## إشعار باتخاذ إجراء

سترسل لك Anthem إشعارًا باتخاذ إجراء (NOA) في أي وقت ترفض فيه Anthem أو تؤجل أو تعدل طلبًا للحصول على خدمات رعاية صحية. إذا كنت معترضًا على قرار Anthem، يمكنك دائمًا تقديم التماس إلى Anthem. انتقل إلى فقرة الالتماسات أعلاه للاطلاع على معلومات مهمة بخصوص تقديم التماسك. عندما ترسل Anthem إليك إشعارًا باتخاذ إجراء فستخبرك بجميع حقوقك في حال الاعتراض على القرار الذي اتخذناه.

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

### *محتويات الإشعارات*

إذا كانت Anthem تسند قرارات الرفض أو التأخير أو الإنهاء أو التغييرات كليًا أو جزئيًا على الضرورة الطبية، فيجب أن يتضمن الإشعار باتخاذ إجراء الخاص بك على ما يلي:

- بيان بالإجراء الذي تنوي Anthem اتخاذه.
- شرح واضح ومختصر لأسباب قرار Anthem.
- آلية تقديم Anthem لهذا القرار، بما في ذلك، القواعد التي استخدمتها Anthem خلال ذلك
- الأسباب الطبية للقرار. يجب أن تذكر Anthem بوضوح كيف أن حالة العضو لا تستوفي المعايير أو الإرشادات المطلوبة.

### *الترجمات*

على Anthem توفير الترجمة الكاملة وتقديم معلومات مكتوبة عن الأعضاء باللغات المفضلة الشائعة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والالتماسات.

يجب أن يتضمن الإشعار المترجم بالكامل السبب الطبي لقرار Anthem لرفض الخدمات في طلب خدمات الرعاية الصحية أو تأخيرها أو تغييرها أو تقليلها أو تعليقها أو إيقافها.

إذا كانت لغتك المفضلة غير متوفرة، فإن Anthem مطالبة بتقديم المساعدة اللفظية بلغتك المفضلة حتى تتمكن من فهم المعلومات التي تتلقاها.

---

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

# 8. أرقام وكلمات مهمة ينبغي معرفتها

## الأرقام الهاتفية المهمة

- مركز رعاية العملاء (Medi-Cal): **(TTY 711) 1-800-407-4627** في الفترة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
- مركز رعاية العملاء (MRMIP) على رقم **(TTY 711) 1-877-687-0549**: في الفترة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
- مركز رعاية العملاء (الأعضاء ذوي الصلة في جميع المقاطعات): **(TTY 711) 1-800-227-3238** في الفترة من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7 صباحًا إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت المحيط الهادئ.
- يرجى الاتصال ببرنامج Medi-Cal Rx على **(TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 ومن ثم اضغط 7 أو 711.**

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

- اتصل على خط الرعاية التمريضية المتاحة على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع: **1-800-224-0336 (TTY 711)**
  المتاح على مدار اليوم، وطوال أيام الأسبوع
- Modivcare (خدمة النقل): **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- الصحة السلوكية: **1-888-831-2246 (TTY 711)**
- الصيدلية (Medi-Cal): **1-833-205-6004 (TTY 711)**
- الصيدلية (MRMIP): **1-833-214-3605 (TTY 711)**
- Anthem إدارة الرعاية من: **1-888-334-0870**
- إدارة الرعاية الصحية المُدارة: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**
- Medi-Cal لخدمات الأسنان: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- خطة الخدمات البصرية: **1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)**
- "مكتب تنظيم الأسرة" التابع إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية: **1-800-942-1054**
- "وحدة الاستفسار والاستجابة العامة" التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية: **1-800-952-5253**

---

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

- إدارة الرعاية الصحية لبرنامج Medi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية: **1-888-452-8609**
- خيارات الرعاية الصحية: **1-800-430-4263**
  **(TTY 1-800-430-7077 أو 711)**
- الخدمات الصحية الهندية: **1-916-930-3927**
- ط الترحيل لولاية California: لا تتوفر خطوط الهاتف النصي **(711)** إلا للأعضاء المصابين بضعف السمع أو القدرة على الكلام.
- Anthem خط المساعدة على الامتثال لدى: **1-800-400-4889**

## كلمات ينبغي معرفتها

**حالة الولادة:** الفترة الزمنية التي تكون فيها المرأة في المراحل الثلاث للولادة ولا يمكن نقلها بأمان في الوقت المناسب إلى مستشفى آخر قبل الولادة أو أن النقل قد يضر بصحة وسلامة الأم أو الطفل الذي لم يولد بعد.

**حاد:** حالة طبية مفاجئة وعاجلة تتطلب عناية طبية سريعة.

**الهنود الأمريكان:** الشخص الذي يستوفي تعريف "الهندي" بموجب القانون الفيدرالي القسم 42 CFR القسم 438.14، ويُعرف الشخص بأنه "هندي" إذا كان يستوفي أيًا مما يلي:

- أعضاء إحدى القبائل الهندية المُعترف بها فيدراليًا،

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

- يعيش في مركز حضري ويستوفي واحدًا أو أكثر مما يلي:
  - عضو في قبيلة أو عصبة أو مجموعة منظمة أخرى من الهنود، بما في ذلك تلك القبائل أو العصبات أو المجموعات التي تم إنهاؤها منذ عام 1940 وتلك المعترف بها الآن أو التي سيتم الاعتراف بها في المستقبل من قبل الولاية التي يقيمون فيها، أو أي شخص من النسل الأول أو الثاني لأي عضو من هؤلاء، أو
  - أحد سكان الإسكيمو أو الأليوط أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين، أو
  - تعتبره وزارة الداخلية هنديًا لأي غرض من الأغراض، أو
  - تم اعتباره هنديًا بموجب اللوائح الصادرة عن وزير الداخلية، أو
- تعتبره وزارة الداخلية هنديًا لأي غرض من الأغراض، أو
- تعتبره وزارة الصحة والخدمات الإنسانية هنديًا لأغراض الأهلية للحصول على خدمات الرعاية الصحية الهندية، بما في ذلك، كونه هنديًا من California، أو الإسكيمو، أو الأليوط، أو غيرهم من سكان ألاسكا الأصليين

**الالتماس:** هو طلب يقدم لـ Anthem لمراجعة قرار اتخذناه عن الخدمة المشمولة في التغطية أو تغييره.

**المزايا:** خدمات الرعاية الصحية وتعاطي المخدرات مشمولة بتغطية هذه الخطة الصحية.

---

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

**خدمات الأطفال في California (CCS):** برنامج Medi-Cal يقدم الخدمات للأطفال تحت سن 21 سنة المصابين بأمراض ومشاكل صحية معينة أو مشاكل صحية مزمنة.

**مدير الرعاية:** الممرضات المسجلات أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدتك في فهم المشكلات الصحية الكبرى وترتيب الرعاية مع مقدمي الرعاية الخاصين بك.

**ممرضة قابلة معتمدة (CNM):** ممرضة مرخصة ومسجلة ومعتمدة كممرضة قابلة من لجنة التمريض المسجلة في California. يسمح للممرضة القابلة المعتمدة رعاية حالات الولادة الطبيعية.

**مُقوم العظام:** مقدم رعاية صحية يعالج العمود الفقري بواسطة المعالجة اليدوية.

**الحالة المزمنة:** مرض أو مشكلة طبية أخرى لا يمكن علاجها تمامًا أو تزداد سوءًا بمرور الوقت أو يجب علاجها حتى لا تزداد سوءًا.

**العيادة:** منشأة يمكن لأعضائها اختيارها جهة تقديم خدمات رعاية أولية (PCP). قد تكون إما مركزًا صحيًا مؤهلًا على المستوى الفيدرالي (FQHC) أو عيادة مجتمعية أو عيادة صحية ريفية (RHC) أو مقدم خدمات رعاية هندي (IHCP) أو غير ذلك من منشآت الرعاية الأولية.

**الخدمات المجتمعية للكبار (CBAS):** العيادة الخارجية أو الخدمات المعتمدة على المنشأة لرعاية الممرضات الماهرات أو الخدمات الاجتماعية

---

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

أو العلاجات أو الرعاية الشخصية أو تدريب ودعم الأسرة ومقدم الرعاية أو خدمات التغذية أو المواصلات وغيرها من الخدمات للأعضاء المؤهلين.

**الشكوى:** هي التعبير الشفهي أو الكتابي للعضو عن عدم رضاه عن خدمة تغطيها Medi-Cal، أو Anthem أو خطة الصحة العقلية للمقاطعة أو مقدم خدمات رعاية تابع لبرنامج Medi-Cal. الشكوى مثلها مثل التظلم.

**استمرارية الرعاية:** قدرة عضو في إحدى الخطط على الاستمرار في الحصول على خدمات Medi-Cal من مقدم الرعاية الحالي حتى 12 شهرًا، إذا اتفق مقدم الرعاية مع Anthem.

**قائمة الأدوية التعاقدية (CDL):** قائمة الأدوية المعتمدة لبرنامج Medi-Cal Rx والتي يمكن لمقدم الرعاية طلب ما يحتاجه من أدوية مشمولة بالتغطية من خلالها.

**تنسيق المزايا (COB):** عملية تحديد برنامج التغطية التأمينية (Medicare، Medi-Cal، أو التأمين التجاري أو غير ذلك) يقدم الرعاية الأولية ومسؤوليات الدفع للأعضاء مع أكثر من نوع من التغطية التأمينية الصحية.

**المُشارَكَة في دفع نفقات العلاج (المدفوعات المشتركة):** دفعة تسددها، بصفة عامة في وقت الخدمة، إضافة إلى دفع شركة التأمين.

**التغطية (الخدمات المغطاة):** خدمات Medi-Cal التي تكون Anthem مسؤولة عن سداد تكاليفها. الخدمات المشمولة بموجب الشروط والأحكام

---

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

والقيود والاستثناءات في عقد Medi-Cal وكما هو مذكور في دليل التغطية (EOC) وأي تعديلات عليها.

**قسم خدمات الرعاية الصحية (DHCS):** قسم خدمات الرعاية الصحية في California يمثل مكتب الولاية المشرف على برنامج Medi-Cal.

**إلغاء الاشتراك:** للتوقف عن استخدام هذه الخطة الصحية لأنك لم تعد مؤهلًا لها أو تحولت لخطة تأمين صحي جديدة. عليك التوقيع على نموذج توضح فيه رغبتك في التوقف عن استخدام هذه الخطة التأمينية أو اتصل بالقسم المسؤول عن خيارات الرعاية الصحية (HCO) والغِ اشتراكك عبر الهاتف.

**قسم خدمات الرعاية الصحية المُدارة (DMHC):** إدارة خدمات الرعاية الصحية المدارة في California. هذا هو المكتب المشرف على خطط الرعاية الصحية في الولاية.

**المعدات الطبية المعمرة (DME):** المعدات اللازمة طبيًا والتي يطلبها الطبيب أو مقدم رعاية آخر. تقرر Anthem ما إذا كانت تشتري أو تؤجر المعدات الطبية المعمرة. تكلفة التأجير يجب أن لا تكون أكثر من تكلفة الشراء.

**التشخيص والعلاج والفحص المبكر والدوري (EPSDT):** في كاليفورنيا، تعد خدمات EPSDT ميزة لأعضاء Medi - Cal الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ على صحتهم.

---

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

يجب على الأعضاء الحصول على الفحوصات الصحية المناسبة لعمرهم والمتابعات الملائمة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض في مرحلة مبكرة، إضافة إلى الحصول على الدواء اللازم لتوفير العناية والرعاية للحالات التي أُكتشف إصابتها خلال الفحوصات.

**الحالة الطبية الطارئة:** حالة طبية أو عقلية مع أعراض شديدة، مثل المخاض النشط (انتقل إلى التعريف أعلاه) أو ألم شديد، بحيث يمكن لشخص لديه معرفة عامة وحكيمة بالصحة والطب أن يجزم بشكل معقول أن عدم الحصول على رعاية طبية فورية يمكن أن:

- يضع صحتك أو صحة الجنين في خطر شديد
- التسبب في تعطل أحد وظائف الجسم
- التسبب في عدم عمل جزء من الجسم أو أحد الأعضاء بشكل صحيح

**الرعاية الطارئة:** فحص يجريه طبيب (أو أحد العاملين بتوجيه من طبيب حسب ما يسمح به القانون) لاكتشاف ما إذا كان هناك حالة طبية طارئة. الخدمات اللازمة طبيًا لجعل حالتك الصحية مستقرة في حدود إمكانات المنشأة.

**النقل الطبي الطارئ:** وسيلة النقل هي سيارة إسعاف أو سيارة طوارئ تقلك إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية الطارئة.

---

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

**العضو المسجل:** شخص يكون عضوًا في الخطة الصحية ويتلقى الخدمات عبر الخطة التأمينية.

**المريض ذو التاريخ الطبي السابق في ذات التخصص:** مريض لديه علاقة حالية مع مقدم رعاية، وقام بزيارة مقدم الرعاية هذا خلال فترة زمنية محددة تحددها الخطة الصحية.

**الخدمات المستثناة:** الخدمات غير المشمولة بتغطية برنامج Medi-Cal.

**العلاج التجريبي:** الأدوية أو المعدات أو الإجراءات أو الخدمات التي تكون ضمن مرحلة الاختبار مع المعمل والدراسات على الحيوانات قبل اختبارها على البشر. لا تخضع الخدمات التجريبية لفحص سريري.

**خدمات تنظيم الأُسرة:** خدمات منع الحمل أو تأخيره.

**المركز الصحي المؤهَل على المستوى الفيدرالي (FQHC):** مركز صحي في منطقة ليس بها الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية أو الوقائية في المركز الصحي المؤهَل على المستوى الفيدرالي (FQHC).

برنامج **Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات:** أحيانًا لا تغطي خطة Medi-Cal الخدمات ولكن يظل بإمكانك الحصول عليها عن طريق برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم مقابل الخدمات، مثل العديد من الخدمات الصيدلانية المقدمة من Medi-Cal Rx.

---

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

**متابعة الرعاية:** رعاية الطبيب الاعتيادية لمتابعة تقدم حالة المريض بعد دخوله للمستشفى أو أثناء فترة العلاج.

**الاحتيال:** فعل متعمد للخداع أو التضليل يرتكبه شخص يدرك أن الخداع قد يؤدي لمزايا غير مصرح بها للشخص نفسه أو لشخص آخر.

**مراكز الولادة المستقلة (FBC):** المنشآت الصحية التي من المخطط أن تحدث فيها الولادة بعيدًا عن محل إقامة المرأة الحامل التي يتم ترخيصها أو الموافقة عليها من قبل الولاية لتوفير رعاية ما قبل وبعد الولادة أو أثناء الولادة وغيرها من الخدمات المتنقلة المدرجة في الخطة. هذه المنشآت ليست مستشفيات.

**التظلم:** تعبير شفهي أو كتابي من العضو عن عدم رضاه عن Anthem، أو مقدم الرعاية أو جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة. الشكوى المقدمة إلى Anthem حول أحد مقدمي الخدمات داخل الشبكة هي مثال على التظلم.

**أجهزة وخدمات التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعدك على الحفاظ على المهارات والأداء والقدرة على أداء نشاطات حياتك اليومية أو تعلمها أو تحسينها.

**خيارات الرعاية الصحية (HCO):** البرنامج الذي يمكنه تسجيل أو إلغاء تسجيل عضويتك في خطة التأمين الصحي.

**مقدمو الرعاية الصحية:** الأطباء والمختصين مثل الجراحين والأطباء الذين يعالجون السرطان أو الأطباء الذين يعالجون أجزاء معينة من الجسم،

---

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

والذين يعملون مع Anthem أو منضمين لشبكة Anthem . يجب أن يحمل مقدمو الخدمات داخل شبكة Anthem ترخيص مزاولة داخل California، وأن يقدموا لك الخدمة التي تغطيها Anthem.

تحتاج في الأغلب لقرار إحالة من PCP الخاص بك لزيارة طبيب مختص. يجب أن يحصل PCP على موافقة مسبقة من Anthem قبل الحصول على الرعاية من الطبيب المختص.

**لست** بحاجة لإحالة من PCP لبعض أنواع الخدمات مثل تنظيم الأسرة ورعاية الطوارئ وخدمات طب أمراض النساء والولادة أو الخدمات الحساسة.

**التأمين الصحي:** تغطية تأمينية تدُفع مقابل مصروفاتك الطبية والجراحية من خلال سداد مصروفات المؤمن عليه من الأمراض أو الإصابة أو الدفع لمقدم الرعاية مباشرة.

**الرعاية الصحية المنزلية:** رعاية تمريضية ماهرة وغيرها من الخدمات المقدمة داخل المنزل.

**مقدمو الرعاية الصحية المنزلية:** مقدمو الرعاية الذين يقدمون لك رعاية تمريضية ماهرة وغيرها من الخدمات في المنزل.

---

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

**دار رعاية الحالات الميؤوس منها:** هي رعاية لتقليل التعب الجسماني والعاطفي والاجتماعي والروحاني لعضو يعاني من مرض ميؤوس منه. تتوفر الرعاية التسكينية عندما تكون فترة الحياة المتوقعة للعضو 6 شهور أو أقل.

**المستشفى:** مكان تحصل فيه على رعاية طبية داخل المستشفى ورعاية العيادات الخارجية من قبل الأطباء والممرضات.

**رعاية العيادات الخارجية بالمستشفيات:** رعاية طبية أو جراحية تُمنح في المستشفى بدون أن تكون مريضًا مقيمًا في المستشفى.

**الإقامة في المستشفى:** الدخول إلى المستشفى للعلاج كمريض داخلي.

**مقدمو الرعاية الصحية الهندية (IHCP):** برنامج رعاية صحية تديره دائرة الصحة الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو منظمة صحية قبلية أو منظمة قبلية أو منظمة هندية حضرية (UIO) حسبما تم تعريف هذه المصطلحات في الجزء 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندي (25 U.S.C. القسم 1603).

**رعاية المرضى المقيمين بالمستشفى:** عندما تضطر للبقاء طوال الليل في المستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

**خدمات منشآت الرعاية المتوسطة أو المنزلية:** الرعاية المقدمة في منشأة رعاية طويلة الأجل، أو المنزل الذي يوفر خدمات إقامة على مدار 24 ساعة. تتضمن أنواع منشآت الرعاية المتوسطة أو المنزلية، منشآت الرعاية

---

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

المتوسطة/منشآت الإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD)، منشآت الرعاية المتوسطة/المنشآت الإعاقة المتعلقة بالنمو والتأهيل (ICF/DD-H)، ومنشآت الرعاية المتوسطة/المنشآت التمريضية للإعاقة المتعلقة بالنمو (ICF/DD-N).

**العلاج الخاضع للبحث:** هو دواء علاجي أو منتج بيولوجي أو جهاز أكمل بنجاح المرحلة الأولى من الفحص السريري الذي وافقت عليه إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، بيد أنه لم تتم الموافقة عليه للاستخدام العام من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA)، ولا يزال قيد التحقيق في تحقيق سريري معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA).

**الرعاية طويلة المدى:** رعاية في منشأة والتي تكون لفترة إقامة أطول من شهر الدخول للمستشفى بشهر واحد.

**خطة الرعاية المُدراة:** خطة تابعة لبرنامج Medi-Cal تستخدم فقط أطباء وأخصائيين وعيادات وصيدليات ومستشفيات محددة لمتلقي الرعاية من برنامج Medi-Cal المسجلين في هذه الخطة. Anthem عبارة عن خطة رعاية مدارة.

**Medi-Cal Rx:** يُطلق على خدمة المزايا الصيدلانية من برنامج Medi-Cal المستند إلى الرسوم اسم "Medi-Cal Rx"، وهي خدمة تقدم المزايا والخدمات الصيدلانية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة طبيًا وبعض المستلزمات الطبية إلى كل المستفيدين من Medi-Cal.

---

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

**البيت الطبي:** رعاية نموذجية تقدم جودة رعاية صحية أفضل، لتحسين الإدارة الشخصية من الأعضاء لرعايتهم وتقلل التكلفة التي يمكن تجنبها عبر الوقت.

**لازمة طبيًا (أو ضرورة طبية):** الخدمات المطلوبة طبيًا هي خدمات مهمة قائمة على أسباب طبية ومن شأنها حماية الحياة. هذه الرعاية مطلوبة لحماية المرضى من حدوث مرض خطير أو إعاقة. تقلل هذه الرعاية الألم الحاد من خلال علاج الأمراض أو التعب أو الإصابة. للأعضاء أقل من سن 21 سنة، تشمل الخدمات اللازمة طبيًا من Medi-Cal الرعاية المطلوبة طبيًا للمساعدة وحل مشكلات حالة بدنية أو عقلية، بما في ذلك اضطرابات استخدام المواد المخدرة، على النحو الوارد في القسم 1396d(r) من العنوان 42 من قانون United States.

**وسائل النقل الطبية:** وسيلة نقل عندما لا يمكنك الحضور إلى موعد طبي مشمول بالتغطية التأمينية أو إحضار الوصفات الطبية بالسيارة أو الحافلة أو القطار أو سيارة الأجرة ووصفها لك مقدم الرعاية الخاص بك. تدفع Anthem أقل تكلفة للنقل الطبي لأجل احتياجاتك الطبية عندما تحتاج لوسيلة نقل توصلك لموعدك.

**برنامج Medicare:** برنامج التأمين الصحي الفيدرالي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 65 عامًا أو أكثر، وبعض الأشخاص الأصغر سنًا ذوي الإعاقة، والأشخاص الذين يعانون من مرض كلوي في نهاية المرحلة

---

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

(الفشل الكلوي الدائم الذي يتطلب غسيل الكلى أو عملية زرع، تسمى أحيانًا الداء الكلوي في مراحله الأخيرة "ESRD").

**العضو**: أي عضو مؤهل لخطة Medi-Cal مسجل لدى Anthem ويحق له تلقي الخدمات المشمولة بالتغطية.

**مقدم خدمات الصحة العقلية:** الأفراد المعتمدون الذين يقدمون خدمات رعاية عقلية وسلوكية للمرضى.

**خدمات القابلة:** رعاية ما قبل وبعد وأثناء الولادة، بما في ذلك رعاية تنظيم الأسرة للأم والرعاية الفورية لحديثي الولادة، مقدمة من قبل ممرضات معتمدات (CNM) وقابلات مرخصات (LM).

**الشبكة:** مجموعة من الأطباء أو العيادات أو المستشفيات وغيرها من مقدمي الرعاية المتعاقدين مع Anthem لتقديم الرعاية.

**مقدم الرعاية التابع للشبكة (أو مقدم الرعاية داخل الشبكة):** الانتقال إلى "مقدم الرعاية المشارك".

**الخدمات غير المشمولة بالتغطية:** خدمة لا تغطيها Anthem.

**النقل غير الطبي:** هي وسيلة نقل تعتمدها عندما تنتقل من وإلى الموعد لتلقي الخدمات المغطاة من Medi-Cal وهي معتمدة من مقدم الخدمة الخاص بك وعند إحضار الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

**مقدم الرعاية غير المشارك:** مقدم الخدمة غير التابع لشبكة Anthem.

---

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

**تغطية صحية أخرى (OHC):** تشير التغطية الصحية الأخرى (OHC) إلى التأمين الصحي الخاص ومقدمي المدفوعات مقابل الخدمة بخلاف التابعين لبرنامج Medi-Cal. قد تشمل الخدمات الخطط التكميلية الطبية وخطط رعاية الأسنان والنظر والأنشطة الصيدلانية أو الخطط التكميلية لبرنامج Medicare (الجزئين ج و د).

**جهاز تقويم العظام:** جهاز يستخدم كدعامة أو دعامة مثبتة خارجيًا على الجسم لدعم جزء مصاب من الجسم أو جزء مصاب بشدة أو تصحيحه، وهو ضروري طبيًا للشفاء الطبي للعضو.

**خدمات خارج المنطقة:** الخدمات التي يتلقاها العضو في أي مكان خارج منطقة الخدمة.

**مقدم الرعاية غير التابع للشبكة:** هو مقدم رعاية لا ينتمي لشبكة Anthem.

**العيادات الخارجية:** عندما لا تضطر للبقاء طوال الليل في المستشفى أو مكان آخر لتلقي الرعاية الطبية التي تحتاج إليها.

**خدمات الصحة العقلية بالعيادات الخارجية:** خدمات العيادة الخارجية للأعضاء المصابين بحالات عقلية خفيفة أو متوسطة بما في ذلك:

- تقييم وعلاج الصحة العقلية الفردية أو الجماعية (العلاج النفسي)
- الفحص النفسي عندما يكون مطلوبًا سريريًا لتشخيص حالة متعلقة بالصحة

---

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

- خدمات العيادة الخارجية لأغراض مراقبة العلاج الدوائي
- الاستشارات النفسية
- معمل العيادات الخارجية والمستلزمات والمكملات

**الرعاية التسكينية:** هي رعاية لتقليل التعب الجسماني والعاطفي والاجتماعي والروحاني لعضو يعاني من مرض خطير. لا تتطلب الرعاية التسكينية أن تبلغ فترة الحياة المتوقعة 6 شهور أو أقل.

**المستشفى المشارك:** مستشفى مشارك متعاقد مع Anthem لتقديم الخدمات للأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية. تكون الخدمات المشمولة بالتغطية التي قد تقدمها بعض المستشفيات المشاركة للأعضاء مقيدة بمراجعة الاستخدام من Anthem وسياسات ضمان الجودة أو البنود التعاقدية لـ Anthem مع المستشفى.

**مقدم الرعاية الصحية المشارك (أو طبيب مشارك):** طبيب أو مستشفى أو غيرهما من العاملين في الرعاية الصحية أو منشأة صحية مرخصة، بما في ذلك منشآت الرعاية للحالات شبه الحرجة والمتعاقدة مع Anthem لتقديم الخدمات المشمولة في التغطية في الوقت الذي يتلقى فيه أحد الأعضاء الرعاية.

**خدمات الأطباء:** الخدمات التي يقدمها شخص مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو تقويم العظام، باستثناء الخدمات التي يقدمها الأطباء خلال دخولك للمستشفى والتي يُدفع مقابلها في فاتورة المستشفى.

---

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

**الخطة**: انتقل إلى "خطة الرعاية المُدارة".

**خدمات ما بعد استقرار الحالة:** الخدمات المغطاة ذات الصلة بحالة طبية طارئة مقدمة بعد استقرار حالة العضو للحفاظ على حالته المستقرة. يتم شمول خدمات الرعاية ما بعد استقرار الحالة بالتغطية وتسديد مستحقاتها. قد تتطلب المستشفيات خارج الشبكة إلى موافقة مسبقة (تصريح مسبق)

**الموافقة المسبقة (التصريح المسبق):** الحالة التي يجب أن تطلب فيها أنت أو مقدم خدمات الرعاية موافقة من Anthem على خدمات معينة لضمان أن تشملها Anthem بالتغطية. الإحالة لا تمثل موافقة. الموافقة المسبقة مثلها مثل التصريح المسبق.

**التغطية التأمينية للعقاقير الموصوفة طبيًا:** التغطية للأدوية التي يصفها مقدم رعاية.

**العقاقير الموصوفة:** دواء يتطلب بشكل قانوني أمرًا من مقدم رعاية مرخص حتى يتم صرفه، غير الأدوية التي تباع بدون وصفة طبية (OTC) والتي لا تحتاج وصفة طبية.

**الرعاية الأولية:** انتقل إلى "الرعاية الاعتيادية".

**مقدم الرعاية الأولية (PCP):** مقدم الرعاية المرخص الذي تتعامل معه في غالبية خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. يساعدك PCP في الحصول على المساعدة التي تحتاجها.

---

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

يمكن أن يكون PCP الخاص بك أي مما يلي:

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- طبيب العائلة الممارس
- طبيب أمراض نساء والتوليد
- مقدم رعاية صحية هندية (IHCP)
- مركز صحي مؤهَل على المستوى الفيدرالي (FQHC)
- عيادة صحية ريفية (RHC)
- ممرضة ممارسة
- مساعد طبيب
- عيادة

**موافقة مسبقة (موافقة قبلية):** الحالة التي يجب أن تطلب فيها أنت أو مقدم خدمات الرعاية موافقة من Anthem على خدمات معينة لضمان أن تشملها Anthem بالتغطية. الإحالة لا تمثل موافقة. التصريح المسبق مثله مثل الموافقة المسبقة.

**جهاز تقويم العظام:** جهاز صناعي مرفق بالجسم لتعويض عضو مفقود sمن الجسم.

**دليل مقدمي الرعاية:** قائمة بشبكة مقدمي الرعاية لدى Anthem.

---

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

**حالة طارئة متعلقة بالصحة النفسية:** اضطراب عقلي يشمل أعراضًا خطيرة أو شديدة بما يكفي للتسبب في خطر مباشر عليك أو على الآخرين أو عندما يتعذر عليك مباشرة توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

**خدمات الصحة العامة:** الخدمات الصحية المستهدفة لدى السكان ككل. وتشمل هذه، على سبيل المثال، تحليل الوضع الصحي، والمراقبة الصحية، وتعزيز الصحة، وخدمات الوقاية، ومكافحة الأمراض المعدية، وحماية البيئة والصرف الصحي، والتأهب للكوارث والاستجابة لها، والصحة المهنية.

**مقدم رعاية مؤهل:** طبيب مؤهل في مجال الممارسة المناسبة لعلاج حالتك.

**الجراحة الترميمية:** هي جراحات لتصحيح أو إصلاح البنيات غير الطبيعية للجسم لتحسين وظيفة أو الحصول على مظهر طبيعي على قدر الإمكان. البنيات غير الطبيعية للجسم هي تلك التي يسببها عيب خلقي أو تشوهات النمو أو الصدمة أو العدوى أو الأورام أو المرض.

**الإحالة:** عندما يقول PCP الخاص بك أن بإمكانك الحصول على الرعاية من مقدم رعاية آخر. بعض خدمات الرعاية المشمولة تتطلب إحالة وموافقة مسبقة (تصريح مسبق).

---

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

**الخدمات والأجهزة التأهيلية والتعويضية (العلاج):** الخدمات والأجهزة لمساعدة الأشخاص ذوي الإصابات أو الإعاقات أو الحالات المزمنة في اكتساب أو استعادة المهارات العقلية والبدنية.

**الرعاية الاعتيادية:** الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية، أو زيارات متعلقة بصحة الأطفال، أو الرعايات على غرار رعاية المتابعة الاعتيادية. الهدف من الرعاية الاعتيادية هو الوقاية من المشكلات الصحية.

**عيادة صحية ريفية (RHC):** مركز صحي في منطقة ليس بها الكثير من مقدمي الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على الرعاية الأولية أو الوقائية في إحدى العيادات الصحية الريفية.

**الخدمات الحساسة:** الخدمات المرتبطة بالصحة العقلية أو السلوكية، والصحة الجنسية والإنجابية، وتنظيم الأسرة، والأمراض المنقولة عن طريق الاتصال الجنسي (STI)، وفيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز (HIV/AIDS)، والاعتداء الجنسي والإجهاض، واضطراب تعاطي المخدرات، ورعاية التأكيد على النوع الاجتماعي، وعنف الرفيق الحميمي.

**المرض الخطير:** مرض أو حالة مرضية ينبغي علاجها وقد تؤدي إلى الوفاة.

**منطقة الخدمة:** خوادم المنطقة الجغرافية لدى Anthem . يتضمن ذلك مقاطعات ألباين، أمادور، كالافيراس، إلدورادو، فريزنو، إنيو، كيرن،

---

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

كينغز، ماديرا، مونو، ساكرامنتو، سان فرانسيسكو، سانتا كلارا، توليرِ، تولومن.

**رعاية التمريض الماهرة:** الخدمات المشمولة المقدمة من ممرضات مرخصات وفنيين و/أو معالجين خلال فترة الإقامة في منشأة للرعاية التمريضية الماهرة أو في منزل العضو.

**منشأة الرعاية التمريضية الماهرة:** مكان يقدم رعاية تمريضية، قد لا يقدمها سوى أخصائيو صحة مدربون، على مدار 24 ساعة في اليوم.

**الأخصائي (أو طبيب مختص):** طبيب يعالج أنواع معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يعالج جرّاح العظام المكسورة، ويعالج أخصائي الحساسية أنواع الحساسية. وطبيب القلب يعالج مشاكل القلب. في أغلب الحالات ستحتاج إلى قرار إحالة من PCP الخاص بك لزيارة طبيب مختص.

**خدمات الصحة العقلية المتخصصة:** الخدمات المقدمة للأعضاء ممن بحاجة لتلقي خدمات الصحة العقلية ذات مستوى الإعاقة الأعلى من المتوسط إلى المعتدل.

**منشآت رعاية للحالات شبه الحرجة (للأطفال والبالغين):** منشأة رعاية طويلة الأجل توفر رعاية شاملة للأشخاص ذوي المشاكل الصحية، ممن يحتاجون إلى خدمات خاصة، مثل العلاج بالاستنشاق، ورعاية شق القصبة الهوائية، والتغذية بالأنبوب عن طريق الوريد، والرعاية المعقدة لتطبيب الجروح.

---

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

**الأمراض المستعصية:** حالة طبية يتعذر معالجتها وستتسبب على الأرجح في الوفاة في غضون عام واحد أو أقل إذا سار المرض في مجراه الطبيعي.

**التعويض عن الأضرار:** إذا كانت المزايا تُقدم أو ستُقدم إلى أحد أعضاء Medi-Cal جراء إصابة المسؤول عنها طرف آخر، تسترد إدارة خدمات الرعاية الصحية القيمة المعقولة للمزايا المقدمة للعضو عن تلك الإصابة.

**خدمات التقييم الثانوي (أو الكشف):** تقييم صحتك على يد طبيب أو ممرضة تم تدريبهما على إجراء الفحص لغرض تحديد الحاجة الملحة للرعاية الخاصة بك.

**الرعاية العاجلة (أو الخدمات العاجلة):** الخدمات المقدمة لعلاج مرض أو إصابة أو حالة غير طارئة تتطلب رعاية طبية. يمكنك الحصول على رعاية عاجلة من مقدم لخدمات الرعاية من خارج الشبكة إذا كان مقدمو خدمات الرعاية التابعون للشبكة غير متاحين مؤقتًا أو لا يمكن الوصول إليهم.

---

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