

會員 手冊

您需要瞭解的關於您的福利的資訊

Anthem 綜合承保證書 (EOC) 和披露表格

2025

Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、
Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa
Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣

其他語言 與格式

其他語言

您可以免費獲得其他語言版本的會員手冊和其他計劃資料。Anthem 的合格譯員可提供筆譯。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此為免付費電話。閱讀本會員手冊以瞭解更多有關健康護理語言協助服務的事宜，如口譯和筆譯服務。

其他格式

您可以免費獲得其他格式的資訊，例如盲文版、20 號字型版、大字版、音訊版和可存取的電子格式。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此為免付費電話。

口譯服務

Anthem 每天 24 小時均為您免費提供由合格口譯員所提供的口譯服務，包括手語。您不必讓家人或朋友充當口譯員。除非緊急情況，否則我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員。免費提供口譯、語言和文化服務。每週 7 天，每天 24 小時提供協助。如需您所用語言的協助，或獲得其他語言版本的手冊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此為免付費電話。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-407-4627 (TTY 711)**. These services are free.

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.

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

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

ប្លាស់តាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណេះ: បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរវែប៊ែល សំរាប់ជនពិការ ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ព ធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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



請致電客戶服務中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

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

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

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

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

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



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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

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

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (**Punjabi**) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-407-4627 (TTY 711)**। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-800-407-4627 (TTY 711)**। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.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 **1-888-285-7801 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

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

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

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



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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

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



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

歡迎加入 Anthem !

感謝您加入 Anthem。Anthem 是一項面對擁有 Medi-Cal 人士開放的健康計劃。Anthem 攜手 California 州幫您獲得所需的健康護理。

會員手冊

此會員手冊有助於您瞭解個人在 Anthem 下的保險。請仔細全面閱讀本手冊。它將幫助您瞭解您的福利、為您提供的服務以及如何獲得所需的護理。也有助於解釋作為 Anthem 會員的權利和責任。如果您有特殊健康需求，請務必閱讀所有適用章節。

此會員手冊也稱之為綜合承保證書 (EOC) 和披露表格。本 EOC 和披露表僅為健康計劃的摘要。必須參閱健康計劃合約來確定保險的確切條款與條件。如需瞭解更多資訊，請致電 Anthem，電話 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在本會員手冊中，Anthem 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。有些大寫單字在本會員手冊中具有特殊含義。

若要索取 Anthem 與 California 醫療保健服務部 (DHCS) 之間的合約副本，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您可以免費索取另一份會員手冊。您也可以在此 Anthem 網站 anthem.com/ca/medi-cal 上找到會員手冊。您也可以免費索取一份 Anthem 非專有臨床和管理政策和程序的副本。它們也在 Anthem 網站上。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

聯絡我們

Anthem 隨時為您提供幫助。如果您有任何疑問，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。

您也可以隨時線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

謝謝！

Anthem

Anthem Blue Cross

P.O. Box 9054

Oxnard, CA 93031-9054



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

目錄

其他語言 與格式	2
其他語言	2
其他格式	2
口譯服務	2
歡迎加入 Anthem !	8
會員手冊	8
聯絡我們	9
目錄	10
1. 會員入門.....	13
如何獲得幫助	13
誰可以成為會員	13
識別 (ID) 卡	14
2. 關於您的 健康計劃.....	16
健康計劃概況	16
您的計劃運作方式	17
變更健康計劃	18
搬到新縣或離開 California 的學生	18
持續護理	19
費用	21
3. 如何獲得護理	25
接受健康護理服務	25
主治醫生 (PCP)	26
醫療服務提供者網絡	29
交通服務	36
赴診	37
取消和重新安排	37



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

付款	37
轉診	38
「California 癌症平等法案」轉診	39
預先核准（事先授權）	40
第二意見	41
敏感護理	42
緊急護理	44
急診護理	45
每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)	47
預立健康護理指示	47
器官和組織捐贈	48
4. 福利和服務	49
您的健康計劃承保的福利和服務	49
Anthem 承保的 Medi-Cal 福利	52
其他 Anthem 承保的福利和計劃	71
其他 Medi-Cal 計劃和服務	73
您無法透過 Anthem 或 Medi-Cal 獲得的服務	79
新型和現有技術評估	80
5. 兒童與青少年 保健	81
兒童與青少年 Medi-Cal	81
兒童健康檢查及預防性護理	83
血鉛中毒篩查	84
幫助獲得兒童和青少年保健服務	84
您可以透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務	84
6. 報告和解決問題	87
投訴	88
上訴	89
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？	90
向管理式健康護理部 (DMHC) 提出投訴和獨立醫療審查 (IMR)	91
州聽證會	92
欺詐、浪費和濫用	93



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

7. 權利與責任	95
您的權利	95
您的責任	96
非歧視通知	97
會員參與計劃活動的方式	98
隱私權保護政策通知	99
法律通知	107
與 Medi-Cal 最末順位支付者、其他健康保險和侵權追討有關的通知	107
與遺產追償有關的通知	108
行動通知	108
8. 重要電話號碼與詞彙	109
重要電話號碼	109
重要詞彙	109



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

1. 會員入門

如何獲得幫助

Anthem 希望您可以對個人健康護理滿意。如果您對您的護理有任何疑問或疑慮，Anthem 希望聽到您的意見！

會員服務部

Anthem 會員服務部隨時為您提供協助。Anthem 可以：

- 解答有關您健康計劃和 Anthem 承保服務的疑問
- 協助您選擇或更換主治醫生 (PCP)
- 告知您從何處獲得所需的護理
- 如果您不會說英語，可以幫助您獲得口譯服務
- 幫助您獲取其他語言和格式的資訊

如果您需要幫助，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。Anthem 必須確保您在致電時的等待時間少於 10 分鐘。

您也可以隨時瀏覽會員服務部的網站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

誰可以成為會員

每個州都可能有 Medicaid 計劃。在 California，Medicaid 被稱為 **Medi-Cal**。

如果您具備 Medi-Cal 資格，且居住在下述任一郡縣，即具備加入 Anthem 的資格：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 或 Tuolumne。您可能也有資格透過社會安全局獲得 Medi-Cal，因為您正在獲得補充保障收入 (SSI) 或補充保障付款 (SSP)。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

關於登記如有任何疑問，請致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options。或瀏覽 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

如對社會保障有任何疑問，請致電社會安全局：1-800-772-1213。或前往 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

如果您開始賺更多的錢並且不再有資格獲得 Medi-Cal，您也許能夠獲得過渡性 Medi-Cal。

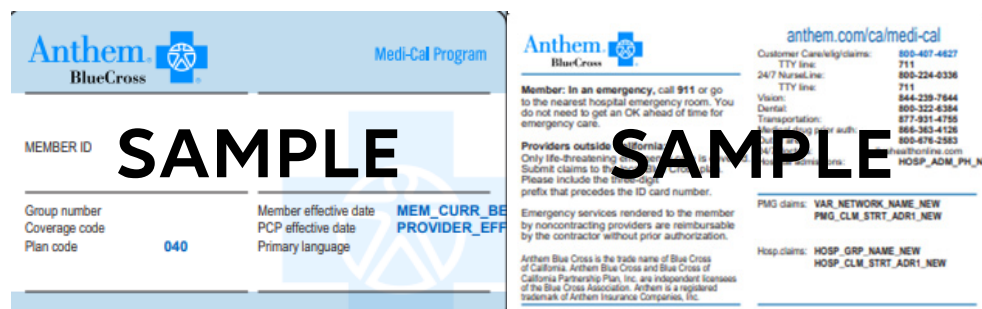
您可以在當地縣辦公室詢問有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

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

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

識別 (ID) 卡

作為 Anthem 的會員，您將獲得我們的 Anthem 識別 (ID) 卡。在獲得健康護理服務或處方藥時，您必須出示個人 Anthem ID 卡及個人 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州寄給您的福利識別卡。您應該隨身攜帶所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡如下所示：



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

如果您在投保日期後幾週內沒有收到 Anthem ID 卡，或者您的 Anthem ID 卡損壞、遺失或被盜，請立即致電會員服務部。Anthem 將免費寄一張新卡給您。請致電

1-800-407-4627 (TTY 711)。如果您沒有 Medi-Cal BIC 卡，或您的卡片損壞、遺失或被盜，請致電當地縣辦公室。要查找您當地的縣辦公室，請前往

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



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

2. 關於您的健康計劃

健康計劃概況

Anthem 是一項面向在以下郡縣投保 Medi-Cal 的人士的健康計劃：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne。Anthem 攜手 California 州幫您獲得所需的健康護理。

請與一名 Anthem 會員服務代表聯絡，瞭解更多有關健康計劃和如何利用計劃的資訊。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您的保險開始與結束時間

當您投保 Anthem 時，我們將在您投保日期後的兩週內向您寄送 Anthem 識別 (ID) 卡。在獲得健康護理服務或處方藥時，您必須出示個人 Anthem ID 卡及個人 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保險需要每年續保一次。如果您當地的縣辦公室無法以電子方式續保您的 Medi-Cal 保險，縣政府將向您寄送一份預先填寫的 Medi-Cal 續保表。填寫此表格並將其寄回給您當地的縣辦公室。您可以親自、透過電話、郵件、線上或您所在縣內可用的其他電子方式返回您的資訊。

您可以隨時終止 Anthem 保險並選擇其他健康計劃。如就選擇新計劃需要幫助，請致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options。或瀏覽 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Anthem 是一項面向 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣的 Medi-Cal 會員的健康計劃。透過



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 尋找您當地的縣辦公室。

若符合以下任一條件，Anthem Medi-Cal 保險可能會終止：

- 您搬離 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 或 Tuolumne 縣
- 您不再擁有 Medi-Cal
- 您符合要求您加入按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的豁免計劃的資格
- 您在拘留所或監獄中

如果您失去 Anthem Medi-Cal 保險，您可能仍有資格獲得 FFS Medi-Cal 保險。如果您不確定您是否仍享有 Anthem 福利，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

美國印第安人在管理式護理計劃中的特別注意事項

美國印第安人有權不加入 Medi-Cal 管理式護理計劃，也可以隨時以任何理由退出 Medi-Cal 管理式護理計劃並返回 FFS Medi-Cal。

如果您是美國印第安人，您有權在印第安健康護理提供者 (IHCP) 處獲得健康護理服務。您也可以留在 Anthem 中或退出（放棄），同時從這些地點獲得健康護理服務。要瞭解有關投保和退保的更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 必須為您提供護理協調，包括網絡外個案管理。如果您要求從 IHCP 取得服務，但沒有可用的網絡內 IHCP，Anthem 必須協助您找到網絡外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「提供者網絡」。

您的計劃運作方式

Anthem 是與 DHCS 簽訂合約的管理式護理健康計劃。Anthem 與 Anthem 服務區域的醫生、醫院和其他提供者合作，為我們的會員提供健康護理。作為 Anthem 的會員，您可能會有資格獲得透過 FFS Medi-Cal 提供的某些服務。其中包括門診處方藥、非處方藥以及透過 Medi-Cal Rx 提供的一些醫療用品。

會員服務部將告訴您 Anthem 如何運作、如何獲得您需要的護理、如何在辦公時間安排提供者預約、如何申請免費口譯和筆譯服務或其他格式的書面資訊，以及如何確定您是否有資格獲得交通服務。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

如需瞭解更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您還可以線上尋找會員服務資訊：[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

變更健康計劃

如果有其他健康計劃可用，您可以隨時退出 Anthem 並加入您居住縣的另一個健康計劃。要選擇新計劃，請致電 Health Care Options：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。您可以在週一至週五上午 8 點至下午 6 點之間致電。或前往 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更長時間來處理您離開 Anthem 並參加您所在縣的另一個計劃的申請。若要瞭解您的申請狀態，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。

如果您想儘早離開 Anthem，您可以致電 Health Care Options 請求加急（快速）退保。可以要求加急退保的會員包括但不限於根據寄養或收養援助計劃獲得服務的兒童、有特殊健康護理需求的會員以及已加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。

您可以聯絡當地縣辦公室要求離開 Anthem。尋找您當地的縣辦公室：

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

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

搬到新縣或離開 California 的學生

您可以在美國任何地方（包括美國領土）獲得急診護理和緊急護理。常規和預防性護理僅在您居住的縣承保。如果您是搬到 California 新縣接受高等教育（包括大學）的學生，Anthem 將承保您所在新縣的急診室和緊急護理服務。您也可以在新縣獲得常規或預防性護理，但您必須通知 Anthem。閱讀下文以瞭解更多內容。

如果您已加入 Medi-Cal，並且是您所居住的 California 縣以外縣的學生，則無需在该縣申請 Medi-Cal。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您暫時離開家去 California 另一個縣學習，您有兩個選擇。您可以：

- 告訴您當地縣辦公室的資格工作人員您將暫時搬去接受高等教育的學校，並向他們提供您在新縣的地址。縣政府將使用您的新地址和縣代碼更新個案記錄。如果您想在新縣居住時繼續獲得常規或預防性護理，則必須這樣做。如果 Anthem 不為您將就讀大學的縣提供服務，您可能必須更改健康計劃。如有疑問並避免延遲加入新的健康計劃，請致電 Health Care Options：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。

或

- 如果 Anthem 不為您就讀大學的新縣提供服務，並且您沒有將您的健康計劃更改為可為該縣提供服務的計劃，則您在新縣將僅在某些情況下獲得急診室和緊急護理服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 3 章「如何獲得護理」。對於常規或預防性健康護理，您需要使用位於 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣的 Anthem 提供者網絡。

如果您暫時離開 California 到另一個州就讀，並且希望保留您的 Medi-Cal 保險，請聯絡當地縣辦公室的資格工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal 將承保其他州的急診服務和緊急護理。Medi-Cal 也將承保加拿大和墨西哥需要住院的急診護理。

當您不在 California 時，常規和預防性護理服務（包括與這些服務相關的處方藥）不在承保範圍內。您沒有資格透過 Medi-Cal 保險獲得這些州外服務。Anthem 不會支付您的健康護理費用。如果您想要在另一個州投保 Medicaid，您需要在該州申請。Medi-Cal 不承保美國境外的急診、緊急或任何其他健康護理服務，但如第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的緊急護理除外。

持續護理

網絡外提供者的持續護理

作為 Anthem 的會員，您將從 Anthem 網絡中的提供者處獲得健康護理。要瞭解健康護理提供者是否在 Anthem 網絡中，請閱讀 [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/)。目錄中未列出的提供者可能不在 Anthem 網絡內。

在某些情況下，您也許能夠從 Anthem 網絡外提供者處獲得護理。如果您被要求更改您的健康計劃或從 FFS Medi-Cal 切換到管理式護理，或者您的提供者曾經在網絡內但現在



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

不在網絡內，您也許可以保留您的提供者，即使他們不在 Anthem 網絡內。這稱為持續護理。

如果您需要從網絡外提供者處獲得護理，請致電 Anthem 請求持續護理。如果滿足以下所有條件，您可能可以獲得長達 12 個月或更長時間的持續護理：

- 在投保 Anthem 之前，您與網絡外提供者保持著持續的關係
- 在投保 Anthem 之前的 12 個月內，您至少曾前往網絡外醫療服務提供者處進行過一次非緊急就診
- 網絡外提供者願意與 Anthem 合作，並同意 Anthem 的合約要求和服務付款
- 網絡外提供者符合 Anthem 的專業標準
- 網絡外提供者已登記並參與 Medi-Cal 計劃

如需瞭解更多資訊，請致電會員服務部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您的提供者在 12 個月結束前未加入 Anthem 網絡、不同意 Anthem 付款費率，或不符合護理品質要求，您將需要更改為 Anthem 網絡內提供者。如需討論您的選擇，請致電會員服務部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 不需要為網絡外提供者提供某些輔助（支援）服務的持續護理，例如放射科、化驗、透析中心或交通運輸。您將透過 Anthem 網絡內提供者獲得這些服務。

若要瞭解更多有關持續護理的資訊以及您是否符合資格，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

完成網絡外提供者的承保服務

作為 Anthem 的會員，您將從 Anthem 的網絡內提供者處獲得承保服務。如果您在投保 Anthem 時或在您的提供者離開 Anthem 網絡時正在接受某些健康狀況的治療，您可能仍然可以從網絡外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要針對以下健康狀況的承保服務，您也許可以在特定時間內繼續接受網絡外醫療服務提供者的護理：

健康狀況	限期
急性病症（需要快速照管的醫療問題）	持續到您的急性病症消失
嚴重的慢性身體和行為問題（您長期存在的嚴重健康護理問題）	自承保開始或提供者與 Anthem 的合約終止之日起最多 12 個月
妊娠和產後（出生後）護理	懷孕期間及懷孕結束後最多 12 個月



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

產婦精神健康服務	自診斷或妊娠結束後最多 12 個月（以較晚者為準）
出生至 36 個月大之間的新生嬰兒護理	自承保開始日期或提供者與 Anthem 的合約終止之日起最多 12 個月
末期疾病（危及生命的醫療問題）	持續到您的疾病消失。自您參保 Anthem 之日起或提供者停止與 Anthem 合作之日起，您仍可以獲得超過 12 個月的服務
由網絡外提供者進行的手術或其他醫療程序，只要該手術或其他醫療程序屬於承保範圍、具有醫療必要性並獲得 Anthem 授權，作為記錄的治療過程的一部分並由提供者建議和記錄	手術或其他醫療程序必須在提供者合約終止之日起 180 天內進行，或在您參保 Anthem 生效之日起 180 天內進行

如欲瞭解其他可能符合資格的病症，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果網絡外提供者不願意繼續提供服務或不同意 Anthem 的合約要求、付款或其他提供護理的條款，您將無法從該提供者處獲得持續護理。您也許能夠繼續從 Anthem 網絡內的其他提供者處獲得服務。

如需協助選擇繼續為您提供護理的簽約提供者，或者如果您對從不再屬於 Anthem 網絡的提供者處獲取的承保服務有疑問或問題，請致電會員服務部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 無需為 Medi-Cal 不承保的服務或 Anthem 與 DHCS 簽訂的合約不承保的服務提供持續護理。要瞭解有關持續護理、資格和可用服務的更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

費用

會員費用

Anthem 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下，Anthem 會員無須支付承保服務費用、保費或自付額。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您是美國印第安人，則無需支付投保費用、保費、自付額、共付額、費用分攤或其他類似費用。Anthem 不得向任何直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲得用品或服務的美國印第安人會員收取任何投保費用、保費、自付額、共付額、分攤費用或類似費用，或減少應向 IHCP 支付的款項。

如果您參保了 Santa Clara 或 San Francisco 縣的縣兒童健康倡議計劃 (CCHIP) 或參保了家庭 Medi-Cal，您可能需要支付每月保費和共付額。

除急診護理、緊急護理或敏感護理外，您必須獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），然後才能前往 Anthem 網絡外提供者處就診。如果您未獲得預先核准（事先授權），並且您前往網絡外提供者處接受非急診護理、緊急護理或敏感護理的護理，您可能需要支付從該提供者處獲得的護理費用。如需承保服務清單，請參閱本手冊的第 4 章「福利與服務」。您也可以在此 Anthem 網站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上尋找醫療服務提供者目錄。

需要長期護理並支付分攤費用的會員

您可能需要每月為長期護理服務支付分攤費用。您需分攤的費用視您的收入而定。您每個月均需支付自己的健康護理帳單，包括但不限於長期服務和支援 (LTSS) 帳單，直到您支付的金額等於您的分攤費用。此後，Anthem 將承保您當月的長期護理。在您已經支付當月所有長期護理分攤費用前，您不在 Anthem 承保範圍內。

醫療服務提供者如何獲得付款

Anthem 以下列方式向提供者支付費用：

- 論人計費付款
 - Anthem 每個月為每名 Anthem 會員支付部分醫療服務提供者一筆金額。這稱為論人計費付款。Anthem 和醫療服務提供者共同決定付費金額。
- FFS 付款
 - 某些醫療服務提供者為 Anthem 會員提供護理，之後向 Anthem 寄送服務帳單。這稱為 FFS 付款。Anthem 和醫療服務提供者共同決定每次服務費用。

如欲瞭解更多有關 Anthem 如何支付醫療服務提供者的資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您收到健康護理提供者的帳單

承保服務是 Anthem 必須付款的健康護理服務。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服務的帳單，請勿支付帳單。立即撥打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 聯絡會員服務部。Anthem 將幫助您確定帳單是否正確。

如果您收到藥房的處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 客戶服務部，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。TTY 使用者可以致電 711，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。您也可以造訪 Medi-Cal Rx 網站：

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

要求 Anthem 償還您的費用

如果您為已經獲得的服務付費，並且符合以下**所有**條件，您可能**有資格**獲得報銷（償還）：

- 您所獲得的服務是由 Anthem 負責付費的承保服務。Anthem 不會為您報銷 Anthem 不承保的服務。
- 您在成為合格的 Anthem 會員期間獲得了承保服務。
- 您要求在獲得承保服務之日起一年內償還費用。
- 您出示您或代表您的其他人支付承保服務費用的證據，例如提供者提供的詳細收據。
- 您從 Anthem 網絡內的 Medi-Cal 註冊提供者處獲得了承保服務。如果您獲得了急診護理、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許網絡外提供者在未經預先核准（事先授權）的情況下提供的其他服務，則無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要預先核准（事先授權），您需要提供服務提供者出具的證明，證明承保服務有醫療需求。

Anthem 將在一封稱為「行動通知」(NOA) 的信函中告訴您他們是否會向您提供補償。如果您滿足上述所有條件，Medi-Cal 登記的醫療服務提供者應退還您支付的全部金額。如果提供者拒絕向您償付，Anthem 將全額退還您所支付的金額。我們必須在收到理賠後的 45 個工作日內向您報銷。

如果服務提供者已註冊 Medi-Cal，但不在 Anthem 網絡中且拒絕向您償付，Anthem 將向您償付，但最多不超過 FFS Medi-Cal 支付的金額。Anthem 將為您支付緊急服務、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許由網絡外服務提供者在未經預先核准（事先授權）的情況下提供的其他服務的全部自付費用。如果您不滿足上述條件之一，Anthem 將不予退款。

如果出現以下情況，Anthem 將不會向您退款：

- 您請求並獲得了 Medi-Cal 不承保的服務，例如美容服務



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

- 該服務不屬於 Anthem 的承保服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 分攤費用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一張表格，聲明您無論如何都想看診並將自己支付服務費用
- 您的 Medicare D 部分計劃承保 Medicare D 部分處方藥共付額



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

3. 如何獲得護理

接受健康護理服務

請詳閱以下資訊以瞭解您可以向誰或向哪個醫療服務提供者團體取得健康護理。

您可以在 Anthem 投保生效之日開始獲得健康護理服務。請務必隨身攜帶您的 Anthem 識別 (ID) 卡、Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 以及任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 卡或 Anthem ID 卡。

僅有 Medi-Cal 保險的新會員必須在 Anthem 網絡內選擇主治醫生 (PCP)。同時擁有 Medi-Cal 和其他綜合健康保險的新會員不必選擇 PCP。

Anthem 網絡是一個由與 Anthem 合作的醫生、醫院和其他提供者組成的團體。您必須在成為 Anthem 會員後 30 日內選擇一位 PCP。如您不選擇 PCP，Anthem 將為您選擇一位。

您可以為所有家人選擇 Anthem 的同一名 PCP 或不同 PCP，只要該 PCP 可以提供服務即可。

如果您想要保留一位醫生，或想要尋找新的 PCP，請前往醫療服務提供者目錄，以取得 Anthem 網絡內所有 PCP 和其他提供者的清單。醫療服務提供者目錄還有其他資訊可以幫您選擇 PCP。如果您需要醫療服務提供者目錄，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以在此 Anthem 網站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上尋找醫療服務提供者目錄。

如果您無法從 Anthem 網絡內的簽約提供者處獲得所需護理，您的 PCP 或 Anthem 網絡內的專科醫生必須請求 Anthem 核准，以將您轉至網絡外的醫療服務提供者處。這稱為轉診。您無需轉診即可前往網絡外提供者處獲取本章後面「敏感護理」標題下列出的敏感護理服務。

請閱讀本章節其他內容瞭解更多有關 PCP、醫療服務提供者目錄和醫療服務提供者網絡的資訊。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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

主治醫生 (PCP)

您的主治醫生 (PCP) 是您尋求大部分健康護理服務的持證提供者。您的 PCP 還可以幫助您獲得所需的其他類型的護理。您必須在 Anthem 登記後 30 天內選擇一名 PCP。根據個人年齡與性別，您可以選擇全科醫生、婦產科/婦科醫生、家庭執業醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。

執業護理師 (NP)、醫師助理 (PA) 或認證助產護士也可以作為您的 PCP。如果您選擇一名 NP、PA 或認證助產護士，可能也會為您指派一名醫生監督護理。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您還有其他綜合健康護理保險，則您無需選擇 PCP。

您可以選擇印第安健康護理提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (FQHC)、鄉村健康診所 (RHC) 或街頭醫療提供者 (SMP) 作為您的 PCP。根據提供者的類型，只要 PCP 可以提供服務，您就可以為自己以及屬於 Anthem 會員的其他家人選擇同一名 PCP。

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

若您在投保後 30 日內未選擇 PCP，Anthem 將為您指定一位 PCP。如果為您指派過一名 PCP，但您希望變更，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。變更從下個月第一天開始。

您的 PCP 將：

- 瞭解自己的健康史和需求
- 保管您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性和常規健康護理
- 如果您有需要，將您轉診至專科醫生
- 安排您所需的醫院護理

您可以檢視醫療服務提供者目錄尋找 Anthem 網絡內的 PCP。醫療服務提供者目錄內有與 Anthem 合作的 IHCP、FQHC、RHC 和 SMP 清單。

您可於 anthem.com/ca/medi-cal 線上檢視 Anthem 醫療服務提供者目錄。或者，您可以透過致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 請求我們向您郵寄一份醫療服務提供者目錄。您也可以來電瞭解您想要的 PCP 是否接收新的病患。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

選擇醫生和其他醫療服務提供者

您**最清楚**個人健康護理需求，所以最好是您自己選擇一名 PCP。最好始終選用同一名 PCP，以便醫生瞭解您的健康護理需求。不過，如您想更換新的 PCP，您隨時都可以更換。您必須選擇一名在 Anthem 醫療服務提供者網絡內且接收新病患的 PCP。

您的新選擇將在變更後的下個月第一天開始成為您的 PCP。

如欲更換您的 PCP，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果 PCP 現在不接收新病患，已經離開 Anthem 網絡，不為您這個年紀的病患提供護理，或 PCP 存在未解決的品質問題，Anthem 可能會更換您的 PCP。如果您無法與 PCP 友好相處或達成一致，或是您失約或遲到，Anthem 或您的 PCP 也可能要求您更換新的 PCP。如果 Anthem 需要變更您的 PCP，Anthem 將書面告知。

如果您的 PCP 發生變化，您將透過郵件收到一封信和新的 Anthem 會員 ID 卡。卡上印有您的新 PCP 姓名。如果您對獲得新的 ID 卡存在疑問，請致電會員服務部。

選擇 PCP 時需要考慮的一些事項：

- 該 PCP 是否為兒童提供護理？
- 該 PCP 是否在我喜歡使用的診所看診？
- 該 PCP 的診所是否距離我的住家、工作地點或我孩子的學校很近？
- 該 PCP 的診所是否距離我的住家很近且前往該 PCP 的診所是否容易？
- 該醫生和醫護人員是否會說我的母語？
- 該 PCP 是否與我喜歡的醫院合作？
- 該 PCP 是否提供我可能需要的服務？
- 該 PCP 的診所營業時間是否能夠配合我的時間表？
- 該 PCP 是否與我看診的專科醫生合作？

初次健康預約 (IHA)

Anthem 建議您在成為新會員後的 120 天內前往您的新 PCP 處進行首次健康預約，稱為初次健康預約 (IHA)。首次健康預約的目的是幫助您的 PCP 瞭解您的健康護理歷史和需求。您的 PCP 可能詢問關於個人健康史的問題或者可能要求您填寫一份調查問卷。您的 PCP 還將告知對您有幫助的健康教育諮詢和課程情況。

在您來電安排首次健康預約時，請告知接聽電話的人士，您是 Anthem 會員。提供您的 Anthem ID 號碼。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

就診時請攜帶您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡。最好在就診時隨身攜帶一份您的藥物和問題清單。請做好與您的 PCP 交流個人健康護理需求和問題的準備。

如果您將要遲到或無法赴約，請務必聯絡您的 PCP 診室。

如果您對首次健康預約有疑問，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

常規護理

常規護理就是常規健康護理。其中包含預防性護理，也稱之為健康或健康護理。這有助於您保持健康，避免生病。預防性護理包括常規檢查、篩檢、免疫接種、健康教育和諮詢。

Anthem 建議兒童尤其要定期接受常規和預防性護理。Anthem 會員可以獲得美國兒科學會以及 Medicare 和 Medicaid 服務中心推薦的所有早期預防服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢，有助於確保健康發育和學習。如需兒科醫生推薦的服務清單，請閱讀美國兒科學會的「光明未來」指南，網址為

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

常規護理還包括您生病時的護理。Anthem 為您的 PCP 提供的常規護理承保。

您的 PCP 將：

- 為您提供大多數常規護理，包括定期檢查、免疫接種（注射）、治療、處方、必要的篩檢和醫療建議
- 保管您的健康記錄
- 如有需要，將您轉診至專科醫生處
- 如您有需要，實行 X 光檢查、乳房檢查或化驗

當您需要常規護理時，您會致電您的 PCP 約診。除非您遇到緊急情況，否則您在獲得醫療護理前請務必致電您的 PCP。若您遇到緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的急診室。

如欲瞭解有關健康護理以及 Anthem 承保服務和不承保服務的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利與服務」和第 5 章「兒童與青少年保健」。

所有 Anthem 網絡內提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士溝通。他們也可使用其他語言或形式與您溝通。告訴您的醫療服務提供者或 Anthem 您的需求。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

醫療服務提供者網絡

Medi-Cal 提供者網絡是一個由與 Anthem 合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成的團體，向 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務。

Anthem 是一項管理式護理健康計劃。您必須透過 Anthem 從我們的網絡內提供者處獲得大多數承保服務。您可以前往網絡外醫療服務提供者處尋求急診護理或計劃生育服務，而無需轉診或預先核准。當您位於我們不提供服務的區域時，您也可以前往網絡外醫療服務提供者處尋求區域外緊急護理。您必須獲得所有其他網絡外服務的轉診或預先核准，否則它們將不屬於承保範圍。

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

如果您的 PCP、醫院或其他醫療服務提供者出於道德原因拒絕為您提供承保服務（例如計劃生育或墮胎），請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。有關出於道德原因拒絕的更多資訊，請閱讀本章後面的「出於道德原因拒絕」。

如果您的醫療服務提供者出於道德原因拒絕向您提供承保的健康護理服務，他們可以幫助您找到其他能夠為您提供所需服務的提供者。Anthem 也可以協助您找到執行該服務的提供者。

網絡內提供者

您將使用 Anthem 網絡內提供者來滿足您的大多數健康護理需求。您將從網絡內提供者獲得預防性和常規護理。您也將使用 Anthem 網絡內的專科醫生、醫院及其他醫療服務提供者。

如欲獲得網絡內提供者的醫療服務提供者目錄，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以線上尋找醫療服務提供者目錄：anthem.com/ca/medi-cal。要取得合約藥品清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往 Anthem 網絡外的醫療服務提供者（包括 Anthem 服務區域內）之前，您必須獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），但以下情況除外：

- 如果您需要急診護理，請致電 911 或前往最近的急診室。
- 如果您位於 Anthem 服務區域之外並且需要緊急護理，請前往任何緊急護理機構。
- 如果您需要計劃生育服務，請前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先核准（事先授權）。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

- 如果您需要精神健康服務，請前往網絡內提供者或縣精神健康計劃提供者處，無需預先核准（事先授權）。

如果您不屬於上述情況之一，並且在從網絡外提供者獲得護理之前沒有獲得預先核准（事先授權），您可能需要負責支付從網絡外提供者處獲得的任何護理的費用。

服務區域內的網絡外提供者

網絡外醫療服務提供者指沒有與 Anthem 簽訂合作協定的提供者。除了急診護理、家庭護理、敏感護理以及 Anthem 預先核准的護理之外，您可能需要為您從服務區域內的網絡外提供者獲得的任何護理支付費用。

如果您需要網絡內無法提供的醫療必需的健康護理服務，您也許可以從網絡外提供者免費獲得這些服務。如果您需要的服務在網絡內無法取得或距離您家很遠，Anthem 可能會核准轉診至網絡外提供者。如果我們將您轉診至網絡外提供者，我們將支付您的護理費用。

對於 Anthem 服務區域內的緊急護理，您必須前往 Anthem 網絡內緊急護理提供者處。您無需預先核准（事先授權）即可從網絡內提供者處獲得緊急護理。您需要獲得預先核准（事先授權）才能從 Anthem 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理。

如果您從 Anthem 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理，您可能需要支付該護理費用。您可以在本章中閱讀更多有關急診護理、緊急護理和敏感護理服務的資訊。

備註：如果您是美國印第安人，您可以在我們的提供者網絡外的 IHCP 處獲得護理，無需轉診。網絡外 IHCP 也可以將美國印第安人會員轉診至網絡內提供者，而無需首先要求獲得網絡內 PCP 的轉診。

如果您需要網絡外服務方面的幫助，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

服務區域之外

如果您不在 Anthem 服務區域內，並且需要的護理不是急診護理或緊急護理，請即刻致電您的 PCP。或致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

關於急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室。Anthem 承保網絡外急診護理。如果前往加拿大或墨西哥旅行，並且需要住院的急診護理，Anthem 將為您的護理承保。如果您在加拿大或墨西哥境外旅行並需要急診護理、緊急護理或任何健康護理服務，Anthem 將不承保您的護理。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您在加拿大或墨西哥支付了需要住院的急診護理費用，您可以要求 Anthem 償還您的費用。Anthem 將審議您的申請。要瞭解有關償還的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 2 章「關於您的健康計劃」。

如果您在其他州或美國領土，例如美屬薩摩亞、關島、北馬利安納群島、波多黎各或美屬維京群島，您可獲得急診護理的承保。並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。

（Medicaid 僅在 California 被稱為 Medi-Cal。）如果您在 California 以外需要急診護理，請盡快告訴醫院或急診室醫生您擁有 Medi-Cal 並且是 Anthem 的會員。

請醫院複印您的 Anthem ID 卡。告訴醫院和醫生向 Anthem 開具帳單。如果您收到在其他州獲得的服務的帳單，請立即致電 Anthem。我們將與醫院和/或醫生合作安排 Anthem 支付您的護理費用。

如果您在 California 境外並且緊急需要配取門診處方藥，請讓藥房致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273。

備註：美國印第安人可以在網絡外 IHCP 獲得服務。

California 兒童服務 (CCS) 計劃是一項州計劃，旨在治療患有某些健康病症、疾病或慢性健康問題並符合 CCS 計劃規則的 21 歲以下兒童。如果您需要針對符合 CCS 資格的醫療狀況提供的健康護理服務，而 Anthem 網絡內沒有可以提供您所需護理的 CCS 認證專科醫生，您可能可以免費向醫療服務提供者網絡外的提供者求診。要瞭解有關 CCS 計劃的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利與服務」。

如果您對網絡外或服務區域外護理有疑問，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果辦公室關閉，並且您需要 Anthem 代表的協助，請致電 **1-800-224-0336**。

如果您需要 Anthem 服務區域以外的緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。如果您在美國境外旅行並需要緊急護理，Anthem 將不承保您的護理。有關緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後面的「緊急護理」。

委託模式

Anthem 與大量醫生、專科醫生、醫院和其他健康護理提供者合作。其中一些提供者在網絡內工作，有時稱為醫療團體或獨立執業協會 (IPA)。這些提供者也可能直接與 Anthem 簽訂合約。

您的主治醫生 (PCP) 會將您轉診至與其醫療團體、IPA 或 Anthem 相關的專科醫生和服務。如果您已經打算去看專科醫生，請諮詢您的 PCP 或致電客戶服務中心，服務時間為



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

週一至週五上午 7 點至晚上 7 點，免費電話 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您有資格獲得持續護理，客戶服務中心將協助您聯絡該提供者。如需瞭解更多資訊，請參閱本手冊中的持續護理部分。

管理型護理如何運作

Anthem 是一項管理式護理健康計劃。Anthem 為居住在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣的會員提供護理。在管理式護理中，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他提供者共同努力為您提供護理。

Anthem 與醫療團體簽訂合約，為 Anthem 會員提供護理。醫療團體由擔任醫生和專科醫生的 PCP 組成。該醫療團體與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他提供者合作。該醫療團體也與一家醫院有聯繫。查看您的 Anthem ID 卡，以瞭解您的 PCP 姓名以及醫療團體和醫院的名稱。

當您加入 Anthem 時，您將選擇或被指派一名 PCP。您的 PCP 屬於醫療團體。您的 PCP 和醫療團體將指導護理以滿足您的所有醫療需求。您的 PCP 可能會將您轉診至專科醫生或安排化驗檢測和 X 光檢查。如果您需要的服務要求獲得預先核准（事先授權），Anthem 或您的醫療團體將審查預先核准（事先授權）並決定是否核准該服務。

在大多數情況下，您必須去看與您的 PCP 屬於同一醫療團體的專科醫生和其他健康專業人員。除緊急情況外，您還必須從與您的醫療團體相關的醫院獲得醫院護理。

有時，您可能需要醫療團體中的提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的 PCP 會將您轉診至其他醫療團體或網絡外的提供者。您的 PCP 將要求您獲得預先核准（事先授權），以便您前往該提供者處就診。

在大多數情況下，您必須事先獲得 PCP、醫療團體或 Anthem 的授權，然後才能前往網絡外提供者或不屬於您的醫療團體的提供者處就診。您不需要獲得緊急服務、計劃生育服務或網絡內精神健康服務的預先核准（事先授權）。

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

由於您有 Medicare 保險，您的常規（急性）護理將透過您的 Medicare 計劃承保。您透過 Medicare 計劃選擇主治醫生。請查看您的 Medicare 計劃的承保證書，以瞭解主治醫生的作用、誰可以成為主治醫生、如何更換您的主治醫生以及如何獲得護理。Medicare 管理式醫療組織 (MCO) 承保證書還將詳細介紹您的 Medicare 和處方藥福利以及它們如



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

何與您的 Medi-Cal 福利配合使用。如果您有其他 Medicare 保險公司的 Medicare 保險，請參閱他們寄送給您的手冊和資訊。

醫生

您將從 Anthem 醫療服務提供者目錄中選擇一位醫生或其他提供者作為您的 PCP。您選擇的 PCP 必須是網絡內提供者。如果您需要 Anthem 醫療服務提供者目錄副本，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或在線上查閱，網址為 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您選擇新的 PCP，您還應該致電您想要的 PCP，以確保他們正在接受新患者。

如果您在成為 Anthem 會員之前有一位醫生，而該醫生不屬於 Anthem 網絡，您可能可以在有限的時間內保留該醫生。這稱為持續護理。您可以在此手冊中瞭解更多有關持續護理的資訊。如需瞭解更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

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

請記住，如果您不選擇 PCP，Anthem 將為您選擇一位，除非您除了 Medi-Cal 外還有其他綜合健康保險。您最清楚個人健康護理需求，所以最好是您自己選擇如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他健康護理保險，您不必從 Anthem 中選擇 PCP。

如您想更換 PCP，您必須從 Anthem 醫療服務提供者目錄中選擇一名 PCP。請確保 PCP 現在接受新病患。如欲更換您的 PCP，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

醫院

如有緊急狀況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。

如果不是急診情況，並且您需要醫院護理，您的 PCP 將決定您前往哪家醫院。您將需要前往您的 PCP 使用且位於 Anthem 醫療服務提供者網絡中的醫院。醫療服務提供者目錄列出了 Anthem 網絡中的醫院。

女性健康專科醫生

您可以前往 Anthem 網絡中的女性健康專科醫生尋求必要的承保護理，以獲得女性預防性和常規護理服務。您不需要 PCP 的轉診或授權即可獲得這些服務。如要獲得尋找女性健康專科醫生方面的協助，您可致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以致電每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

對於計劃生育服務，您的提供者不必位於 Anthem 提供者網絡中。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並向他們求診，無需轉診或預先核准（事先授權）。如需協助尋找 Anthem 提供者網絡外的 Medi-Cal 提供者，請致電 1-800-407-4627。

醫療服務提供者目錄

Anthem 醫療服務提供者目錄列出了 Anthem 網絡內的提供者。該網絡包括一群與 Anthem 合作的醫療服務提供者。

Anthem 醫療服務提供者目錄列出了醫院、PCP、專科醫生、護士執業者、助產士、醫師助理、計劃生育提供者、FQHC、門診精神健康提供者、管理式長期服務和支援 (MLTSS)、獨立生育中心 (FBC)、個人化健康護理計劃 (IHCP)、鄉村健康診所 (RHC) 和高級 Medicare 巡邏隊 (SMP)。

醫療服務提供者目錄包含 Anthem 網絡內提供者名稱、專業、地址、電話號碼、營業時間和所用語言。它會向您說明提供者是否接收新患者。它還會說明醫療機構是否有無障礙設施，如停車場、坡道、有扶手的樓梯，以及有寬門和扶手桿的衛生間。

要瞭解有關醫生教育、專業資格、住院醫生實習完成情況、培訓和委員會認證的更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您可以瀏覽 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 尋找線上醫療服務提供者目錄。

如果您需要印刷版醫療服務提供者目錄，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您可以在 Medi-Cal Rx 藥房名錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以撥打 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711，找到您附近的藥房。

及時獲得醫療服務

您的網絡內提供者必須根據您的健康護理需求及時提供護理服務。他們至少必須在下表所示的時間範圍內為您提供約診。

約診類型	您應該能夠在以下時間內獲得約診：
不需要預先核准（事先授權）的急症治療約診	48 小時



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

約診類型	您應該能夠在以下時間內獲得約診：
需要預先核准（事先授權）的急症治療約診	96 小時
非緊急（常規）初級保健約診	10 個工作日
非緊急（常規）專科醫生護理約診	15 個工作日
非緊急（常規）精神健康提供者（非醫生）護理約診	10 個工作日
非緊急（常規）精神健康提供者（非醫生）後續護理約診	上次約診後的 10 個工作日
用於診斷或治療傷害、疾病或其他健康狀況的輔助（支援）服務的非緊急（常規）約診	15 個工作日

其他等待時間標準	您應該能夠在以下時間內取得聯絡：
正常營業時間內的會員服務部電話等待時間	10 分鐘
每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 的電話等待時間 1-800-224-0336 (TTY 711)	30 分鐘（與護士取得聯絡）

有時等待較長時間的約診並不會造成問題。如果這不會對您的健康造成傷害，醫療服務提供者可能會請您等候較長時間。您的記錄中必須註明，等候較長時間將不會對您的健康造成傷害。您可以選擇等待稍後的約診或致電 Anthem 以前往您選擇的其他提供者處求診。您的提供者和 Anthem 將尊重您的意願。

您的醫生可能會根據您的需求推薦特定的預防性服務時間表、針對持續病症的後續護理或長期轉診至專科醫生。

當您致電 Anthem 或獲得承保服務時，請告訴我們您是否需要口譯服務，包括手語。免費提供口譯服務。我們強烈反對使用未成年人或家人作為口譯員。要瞭解有關我們提供的口譯服務的更多資訊，請致電 1-800-407-4627。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您在 Medi-Cal Rx 藥房需要口譯服務（包括手語），請致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 客戶服務部，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。TTY 用戶請撥打 711，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

前往接受護理的交通時間或距離

Anthem 必須遵循您的護理的交通時間或距離標準。這些標準有助於確保您無需前往距離居住地太遠的地方即可獲得護理。交通時間或距離標準會隨您所居住的郡縣而異。

如果 Anthem 無法在這些交通時間或距離標準內為您提供護理，DHCS 可能會允許採用其他標準，稱為替代服務使用標準。有關您居住地的 Anthem 時間或距離標準，請瀏覽 anthem.com/ca/medi-cal。或致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您無法在您所在縣的 Anthem 交通時間或距離標準內到達該提供者處，則被視為距離較遠，無論 Anthem 可能針對您的郵遞區號使用什麼樣的替代服務使用標準。

如果您需要遠離您居住地的醫療服務提供者的護理，請撥打會員服務部電話 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。他們可以幫助您向離您較近的提供者尋求護理。如果 Anthem 無法從更近的提供者處為您找到護理，您可以要求 Anthem 為您安排前往您的提供者處的交通，即使該提供者距離您居住的地方較遠。

如果您需要藥房提供者的協助，請致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。

交通服務

當您需要健康護理時：

- 致電您的 PCP
- 在電話中提供 Anthem ID 編號
- 若診室已下班，留下您的姓名和電話號碼資訊。在正常工作時間之後以及週末和節假日，主治醫生會為您提供答錄機或應答服務，以解決非緊急問題。應答服務將呼叫轉接到主治醫生或值班醫生，或通知您提供者將在三十 (30) 分鐘內與您聯絡。當在下班後使用答錄機時，答錄機將為您提供如何在下班後聯絡提供者的指示。
- 就診時請攜帶您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡
- 如有需要，赴約就診時請要求載送
- 在赴診之前詢問所需的語言協助或口譯服務，以便在您就診時獲得服務
- 準時赴診、提前幾分鐘到達簽到、填寫表格並回答您的 PCP 可能提出的任何問題



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

- 如果您無法赴約或即將遲到，請即刻致電
- 準備好您的問題和藥物資訊

若您遇到緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的急診室。如果您需要協助確定您需要護理的緊急程度，且您的 PCP 無法與您通話，請撥打每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)：**1-800-224-0336 (TTY 711)**。

赴診

如果您無法往返承保服務的預約地點，Anthem 可以協助您安排交通。根據您的情況，您可能有資格獲得醫療運輸或非醫療運輸。這些交通服務不適合緊急情況，並且可能是免費的。

如果您遇到緊急情況，請致電 **911**。提供與急診護理無關的服務和約診的交通服務。

要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「非緊急情況下的交通福利」。

取消和重新安排

如果您無法赴診，請立即致電您的提供者診所。如果您必須取消約診，大多數提供者要求您在約診前 24 小時（1 個工作日）致電。如果您多次錯過約診，您的提供者可能會停止為您提供護理，您將不得不尋找新的提供者。

付款

您不必支付承保服務費用，除非您有長期護理的分攤費用。要瞭解更多資訊，請閱讀第 2 章中的「需要長期護理並支付分攤費用的會員」。大多數情況下，您將不會收到提供者的帳單。當您獲得健康護理服務或處方時，您必須出示您的 Anthem ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡，以便您的提供者知道向誰開出帳單。您可能從提供者處獲得福利說明 (EOB) 或聲明。EOB 或聲明不是帳單。

如果您收到帳單，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您收到處方帳單，請致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

告訴 Anthem 您的收費金額、服務日期以及帳單原因。Anthem 將協助您確定帳單是否涉及承保服務。您無需向提供者支付 Anthem 所欠任何承保服務的任何金額。如果您從網絡外提供者處獲得護理，但未獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），您可能需要為所獲得的護理付費。

在前往網絡外提供者處就診前，您必須獲得 Anthem 的預先核准（事先授權），但以下情況除外：

- 您需要緊急服務，在這種情況下，請撥打 911 或前往最近的醫院
- 您需要計劃生育服務或與性傳染感染檢測相關的服務，在這種情況下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先核准（事先授權）
- 您需要精神健康服務，在這種情況下，您可以前往網絡內提供者或縣精神健康計劃提供者處，無需預先核准（事先授權）

如果您因 Anthem 網絡中不提供而需要從網絡外提供者處獲得醫療所必需的護理，只要該護理屬於 Medi-Cal 承保服務，您就無需付費並且您已獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）。要瞭解有關急診護理、緊急護理和敏感服務的更多資訊，請參閱本章中的相關章節。

如果您收到帳單或被要求支付您認為不必支付的共付額，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您支付了帳單，您可以向 Anthem 提交索賠表。您將需要以書面形式告知 Anthem 您付款的用品或服務。Anthem 將對您的理賠進行審閱，以決定您是否可以拿到回款。

如有疑問，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您在退伍軍人事務部系統中獲得服務，或在 California 境外獲得不受承保或未經授權的服務，您可能負責付款。

如果出現以下情況，Anthem 將不會向您退款：

- 服務不屬於 Medi-Cal 的承保範圍，例如整容服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 分攤費用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一張表格，聲明您無論如何都想看診並將自己支付服務費用
- 您要求償還 Medicare D 部分計劃承保的 Medicare D 部分處方藥共付額

轉診

如果您需要專科醫生提供護理，您的 PCP 或其他專科醫生會將您轉診至一位專科醫生處。專科醫生是專注於一種健康護理服務的提供者。為您提供轉診的醫生將與您一起選擇



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

專科醫生。為了幫助確保您能夠及時去看專科醫生，DHCS 為會員赴診設定了時間範圍。這些時間範圍在本章前面的「及時獲得護理」中列出。您的 PCP 診所可以幫助您與專科醫生安排預約。

其他可能需要轉診的服務包括診室內的手術、X 光檢查和化驗。

您的 PCP 可能會給您一張表，帶給專科醫生。專家將填寫表格並將其寄回給您的主治醫生。只要專家認為您需要治療，他們就會為您治療。

如果您有需要長期特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉診。擁有長期轉診意味著您可以不止一次的前往同一個專科醫生處就診，無須每次轉診。

如果您在獲得長期轉診方面有問題，或者需要 Anthem 轉診政策副本，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您無須就下列服務請求轉診：

- PCP 就診
- 產科/婦科 (OB/GYN) 就診
- 急診或緊急照護就診
- 成人敏感服務，如性侵犯照護
- 計劃生育服務（要瞭解更多資訊，請致電計劃生育資訊和轉診服務辦公室，電話：1-800-942-1054）
- HIV 檢測和諮詢（12 歲或以上）
- 性傳播感染服務（12 歲或以上）
- 脊椎推拿服務（由網絡外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時可能需要轉診）
- 初始心理健康評估

未成年人也可以獲得某些門診精神健康服務、敏感服務和物質使用障礙服務，而無需父母或監護人同意。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「未成年人同意服務」和本手冊第 4 章中的「物質使用障礙治療服務」。

「California 癌症平等法案」轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。其中包括獲得正確的診斷並從癌症專科醫生處獲得及時治療。如果您被診斷出患有複雜的癌症，新的「California 癌症護理公平法案」允許您要求醫生轉診，以從網絡內的國家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 社區腫瘤研究計劃 (NCORP) 附屬機構或合格的學術癌症中心獲得癌症治療。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果 Anthem 網路內沒有 NCI 指定的癌症中心，Anthem 將允許您請求轉診，以便從 California 的網路外中心之一獲得癌症治療，前提是該網路外中心與 Anthem 商定付款事宜，除非您選擇其他癌症治療提供者。

如果您被診斷出罹患癌症，請聯絡 Anthem，以瞭解您是否有資格獲得這些癌症中心之一的服務。

準備好戒煙了嗎？如欲瞭解英語服務，請致電 **1-800-300-8086**。
如需西班牙語服務，請致電 **1-800-600-8191**。
要瞭解更多資訊，請瀏覽 www.kickitca.org。

預先核准（事先授權）

針對某些護理類型，您的 PCP 或專科醫生仍然在您獲得護理前需要請求 Anthem 核准。這稱為請求預先核准或事先授權。這意味著 Anthem 必須確保護理是醫療所必需（需要）的。

醫療所必需的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或成為殘疾，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛而合理必要的服務。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或狀況所需的醫療護理。

以下服務**始終**需要預先核准（事先授權），即使您從 Anthem 網絡中的提供者獲得這些服務：

- 住院，如果並非急診情況
- Anthem 服務區域外的服務，如果並非急診或緊急護理
- 門診外科手術
- 護理機構（包括與醫療保健服務部亞急性護理單位簽約的成人和兒童亞急性護理機構）或中級護理機構（包括發育障礙中級護理機構 (ICF/DD)、ICF/DD 康復 (ICF/DD-H)、ICF/DD 護理 (ICF/DD-N)）的長期護理或專業護理服務
- 專科治療、造影、檢測和手術
- 非緊急情況下的醫療交通運輸服務

緊急救護車服務不需要預先核准（事先授權）。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

Anthem 自 Anthem 取得決定（核准或拒絕）預先核准（事先授權）請求所需的合理資訊後有 5 個工作日。當提供者提出預先核准（事先授權）請求並且 Anthem 發現遵循標準時間範圍可能會嚴重危及您的生命或健康或獲得、維持或恢復身體最佳機能的能力，Anthem 將在不超過 72 小時內做出預先核准（預先授權）決定。這意味著，在收到預先核准（事先授權）請求後，Anthem 將根據您的健康狀況盡快向您發出通知，且不遲於請求服務後 72 小時或 5 天。醫生、護士和藥劑師等臨床或醫務人員審查預先核准（事先授權）請求。

Anthem 不會以任何方式影響審核人員拒絕或核准承保或服務的決定。如果 Anthem 沒有核准請求，Anthem 將向您寄送一份行動通知 (NOA) 函件。NOA 將告知您如果您不認可駁回決定，如何提出上訴。

如果 Anthem 需要更多資訊和時間來審核您的請求，Anthem 將會聯絡您。

您永遠不需要急診護理的預先核准（事先授權），即使它不在 Anthem 網絡內或在您的服務區域之外。如果您懷孕，這包括分娩和生產。對於某些敏感護理服務，您不需要預先核准（事先授權）。要瞭解有關敏感護理服務的更多資訊，請閱讀本章後面的「敏感護理」。

如對預先核准（事先授權）有疑問，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

第二意見

關於您的醫療服務提供者所表示您需要的護理或個人診斷或治療計劃，您可能希望獲得第二醫療意見。例如，如果您想確保診斷正確、不確定是否需要處方治療或手術，或者您已嘗試遵循治療計劃但沒有效果，您可能需要第二意見。如您或您的網絡內提供者要求，並且您從網絡內提供者處獲得第二醫療意見，Anthem 將支付第二醫療診斷的費用。您無需獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）即可從網絡內提供者處獲得第二意見。如果您想獲得第二意見，我們會將您轉診至合格的網絡內提供者，他們可以為您提供第二意見。

如欲尋求第二意見並獲得選擇提供者的協助，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您需要的話，您的網絡內提供者還可以幫助您獲得轉診以獲得第二意見。

如果 Anthem 網絡內沒有合適的醫療服務提供者給您第二醫療意見，Anthem 將對從網絡外醫療服務提供者處獲得的第二醫療意見付費。如果您選擇獲得第二醫療意見的提供者獲得核准，Anthem 將在 5 個工作日內告知您。如果您患有慢性、重症或嚴重疾病，或對您



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

的健康構成直接和嚴重的威脅，包括但不限於生命、肢體或主要身體部位或身體功能的喪失，Anthem 將在 72 小時內以書面形式告知您。

如果 Anthem 拒絕您尋求第二意見的請求，您可以提出申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

敏感護理

未成年人同意服務

如果您未滿 18 歲，您無需父母或監護人的許可即可獲得某些服務。這些服務稱為未成年人同意服務。

您可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得以下服務：

- 強姦和其他性侵犯服務
- 懷孕測試和諮詢
- 避孕服務，例如節育（不包括絕育）
- 流產服務

如果您年滿 12 歲，您無需父母或監護人的許可即可獲得以下服務：

- 門診精神健康服務和諮詢，或住宿庇護服務，基於您的成熟度和參與自身健康護理的能力
- HIV/AIDS 諮詢、預防、檢測和治療
- 性傳染感染的預防、檢測和治療，包括梅毒、淋病、衣原體和單純疱疹等性傳染病
- 針對藥物和酒精濫用的物質使用障礙治療，包括篩檢、評估、介入和轉診服務
 - 要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「物質使用障礙治療服務」。

對於懷孕檢測、避孕服務或性傳染感染服務，提供者或診所不必位於 Anthem 網絡中。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並向他們尋求這些服務，無需轉診或預先核准（事先授權）。

網絡外提供者提供的與敏感護理無關的服務可能不屬於承保範圍。若要尋找 Anthem Medi-Cal 網絡外的 Medi-Cal 提供者，或要求前往提供者處的交通協助，請致電 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。有關避孕服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「預防與健康服務及慢性疾病管理」。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

對於屬於門診精神健康服務的未成年人同意服務，您可以前往網絡內或網絡外提供者處，無需轉診，也無需預先核准（事先授權）。您的 PCP 無需為您提供轉診，您也無需獲得 Anthem 的預先核准（事先授權）即可獲得承保的未成年人同意服務。

Anthem 不承保屬於專業精神健康服務的未成年人同意服務。您所居住縣的縣精神健康計劃承保屬於專業精神健康服務的未成年人同意服務。如需專業精神健康服務，請隨時致電您所在縣的精神健康計劃或 Anthem 行為健康組織，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽：

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

未成年人可以撥打每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)** 與代表私下討論他們的健康問題。

如果您根據法律能夠在未經父母或監護人同意的情況下同意自己的護理，未經您的書面許可，Anthem 不會向您的 Anthem 計劃保單持有人或主要投保人或任何 Anthem 參保者提供有關您的敏感護理服務的資訊。您也可以要求以某種形式或格式獲取有關您的醫療服務的私人資訊（如有），並將其寄送至您的其他地點。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通訊的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私規則通知」。

成人敏感護理服務

作為 18 歲或以上的成年人，您無需前往 PCP 尋求某些敏感或私人護理。您可以選擇任何醫生或診所來接受以下類型的護理：

- 計劃生育和節育，包括 21 歲及以上成年人的絕育手術
- 懷孕測試和諮詢以及其他與懷孕相關的服務
- HIV/AIDS 預防和檢測
- 性傳染感染的預防、檢測與治療
- 性侵犯護理
- 門診流產服務

對於敏感護理，醫生或診所不必位於 Anthem 網絡中。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 提供者處取得這些服務，而無需 Anthem 的轉診或預先核准（事先授權）。如果您從網絡外提供者獲得此處未列為敏感護理的護理，您可能需要付費。

如果您需要協助尋找提供這些服務的醫生或診所，或協助獲得這些服務（包括交通），請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或撥打每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

未經您的書面許可，Anthem 不會向您的 Anthem 計劃保單持有人或主要投保人或任何 Anthem 參保者提供有關您的敏感護理服務的資訊。您可以某種形式或格式獲取有關您的醫療服務的私人資訊（如有），並將其寄送至您的其他地點。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通訊的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私規則通知」。

出於道德原因拒絕

一些提供者會出於道德原因拒絕提供某些承保服務。如果他們出於道德原因不同意提供某些承保服務，他們有權不提供這些服務。您仍然可以從其他提供者獲得這些服務。如果您的提供者出於道德原因拒絕，他們將幫助您找到另一個提供所需服務的提供者。

Anthem 也可以幫助您找到提供者。

即使在 Medi-Cal 承保範圍內，有些醫院和提供者也不提供其中一項或多項服務：

- 計劃生育
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括分娩和接生時輸卵管結紮
- 不育症治療
- 墮胎

為了確保您選擇的提供者能夠為您和您的家人提供所需的護理，請致電您想要的醫生、醫療團體、獨立執業協會或診所。詢問提供者是否能夠並且願意提供您所需的服務。或致電 Anthem，電話 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

這些服務可供您使用。Anthem 將確保您和您的家人可以使用能夠為您提供所需護理的提供者（醫生、醫院和診所）。如果您有疑問或需要協助尋找提供者，請致電 Anthem：

1-800-407-4627 (TTY 711)。

緊急護理

緊急護理不適用於急救情況或危及生命的狀況。它針對的是您所需要的，可防止突發性疾病、傷害或您已患病症的併發症嚴重損害您的健康的服務。大多數緊急護理約診不需要預先核准（事先授權）。如果您要求緊急護理約診，您將在 48 小時內獲得預約。如果您需要的緊急護理服務需要預先核准（事先授權），您將在提出請求後 96 小時內獲得預約。

對於急症護理，致電您的 PCP。如果您無法聯絡您的 PCP，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或者您可以致電 **1-800-224-0336 (TTY 711)**，以瞭解最適合您的護理等級。

如果您在服務區域外需要急症護理，請前往最近的急症護理機構。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

緊急護理需求可能包括：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭傷
- 婦產科服務

當您位於 Anthem 的服務區域內並需要緊急護理時，您必須從網絡內提供者處獲得緊急護理服務。對於 Anthem 服務區域內的網絡內提供者的緊急護理，您無需獲得預先核准（事先授權）。

如果您位於 Anthem 服務區域之外，但在美國境內，則無需預先核准（事先授權）即可在服務區域外獲得緊急護理。請前往最近的緊急護理機構。

Medi-Cal 不承保美國境外的緊急護理服務。如果您在美國境外旅行並需要緊急護理，我們不會承保您的護理。

如果您需要精神健康緊急護理，請致電您所在縣的精神健康計劃或撥打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 聯絡會員服務部。請隨時致電您所在縣的精神健康計劃或您的 Anthem 行為健康組織，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在那裡獲得的藥物是您承保緊急護理就診的一部分，Anthem 將承保這些藥物，作為您承保就診的一部分。如果您的緊急護理提供者為您提供了需要前往藥房的處方，Medi-Cal Rx 將決定是否承保。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」中的「Medi-Cal Rx 承保的處方藥」。

急診護理

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

在美國境內，包括任何美國領土，您有權使用任何醫院或其他環境接受急診護理。

如果您在美國境外，則僅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理。其他國家的急診護理和其他護理不屬於承保範圍。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

急診護理適用於危及生命的醫療情況。此類護理適用的疾病或傷害是具備一般健康及醫學常識的審慎（普通）外行人（非健康護理專業人士）可以預期，若您未立即接受護理，您的健康（或您腹中胎兒的健康）可能會有嚴重危險。這包括您的身體機能、身體器官或身體部位面臨嚴重傷害的風險。範例可能包括但不限於：

- 活躍分娩
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 服藥過量
- 昏倒
- 嚴重出血
- 精神緊急狀況，例如嚴重的抑鬱或自殺想法

請勿前往 ER 接受常規護理或您不是立即需要的護理。您應該從 PCP 處獲得常規護理，他們最清楚您的情況。您在前往 ER 前無須詢問 PCP 或 Anthem。但是，如果您不確定您的醫療情況是否是急診狀況，請致電您的 PCP。您亦可撥打每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

如果您在 Anthem 服務區域外需要緊急護理，請前往最近的 ER，即使它不在 Anthem 網絡內。如果您前往 ER，請要求他們致電 Anthem。您或收治您的醫院應在您獲得緊急護理後 24 小時內致電 Anthem。如果您在美國境外（加拿大或墨西哥除外）旅行並需要緊急護理，Anthem 將不承保您的護理。

如果您需要緊急運輸，請撥打 **911**。

如果您在緊急情況後需要網絡外醫院的護理（穩定後護理），醫院應該致電 Anthem。

如果您或您認識的其他人處於危機之中，請聯絡 988 自殺和危機生命熱線：**致電或傳送簡訊 988** 或在 988lifeline.org/chat 上進行線上聊天。988 自殺和危機生命熱線為任何處於危機中的人士提供免費且保密的支援。其中包括處於情緒困擾的個人以及因自殺、精神健康和/或物質使用危機而需要支援的個人。

牢記：請勿致電 **911**，除非您有理由認為自己遇到醫療緊急情況。只有急診情況才能獲得急診護理，不得為常規護理或感冒或咽喉腫痛等小病請求急診護理。若遇到緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的 ER。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

Anthem 的每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 全年無休，每天 24 小時為您提供免費醫療資訊和建議。請致電 1-800-224-0336 (TTY 711)。

每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)

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

- 諮詢護士，護士將會回答醫療問題、提供護理建議並協助您決定是否應立即前往醫療服務提供者處
- 取得各種醫療狀況（例如糖尿病或氣喘）方面的協助，包括建議您的病況可能適合何種類型的醫療服務提供者

每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) **無法**幫助進行診所約診或續配藥物。如果您需要協助處理這些事宜，請致電您醫療服務提供者的診所。

預立健康護理指示

預立健康護理指示或預立指示是一種法律表格。您可以在表格上列出您想要的健康護理，以防您以後無法說話或做出決定。您也可以列出您不想要的健康護理。您可指定由某人，例如您的配偶，在您無法作出決定時替您作出決定。

您可以在藥房、醫院、律師事務所和醫生診所取得預立指示表。您可能需要付費獲得表格。您還可以線上尋找和下載免費表格。您可以請您的家人、PCP 或您信賴的人士幫助您填寫表格。

您有權會將您的預設醫療指示記入您的醫療紀錄。您有權隨時變更或取消您的預設醫療指示。

您有權瞭解預設醫療指示法律的異動改變。發生異動改變後，Anthem 將在 90 日內告知您州級法律的變更。

如需瞭解更多資訊，您可以致電 Anthem，電話 **1-800-407-4627**。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

器官和組織捐贈

您可以透過捐獻器官或組織幫助挽救生命。若您在 15 歲至 18 歲之間，您可在取得您父母或監護人書面同意下成為捐獻者。您可隨時改變成為器官捐贈者的決定。若您想瞭解更多有關器官或組織捐獻的資訊，請與您的 PCP 商討。您也可以瀏覽美國衛生與公眾服務部網站 www.organdonor.gov。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

4. 福利和服務

您的健康計劃承保的福利和服務

本章介紹 Anthem 承保的福利和服務。只要具有醫療必需性且由 Anthem 網絡內提供者所提供，您的承保服務就都是免費的。如果護理不在網絡範圍內，您必須要求 Anthem 進行預先核准（事先授權），但某些敏感服務和急診護理除外。您的健康計劃可能承保由網絡外提供者提供的具有醫療必要性的服務，但您必須為此向 Anthem 請求預先核准（事先授權）。

醫療所必需的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或成為殘疾，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛而合理必要的服務。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或病況所需的醫療護理。有關承保服務的更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

21 歲以下的會員可以獲得額外的福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 5 章「兒童與青少年保健」。

下面列出了 Anthem 提供的一些基本健康福利和服務。帶有星號 (*) 的福利和服務需要預先核准（事先授權）。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay Line。登入 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 線上瀏覽。

- 針灸*
- 急性（短期治療）居家健康治療和服務
- 成人免疫接種（注射）
- 過敏測試及注射
- 急診救護車服務
- 麻醉師服務
- 預防氣喘
- 聽力科*
- 行為健康治療*
- 生物標誌物檢測*
- 心臟康復
- 脊椎推拿服務*
- 化療與放療
- 認知健康評估
- 社區衛生工作者服務
- 牙科服務 - 有限（由醫療專業人員/主治醫生 (PCP) 在醫療診所提供）
- 透析/血液透析服務
- 導樂（陪產士）服務
- 耐用醫療設備 (DME)*
- 二元服務
- 急診室就診
- 腸內和腸外營養*
- 計劃生育服務（您可前往非簽約醫療服務提供者處就診）
- 復健設備和器材*
- 助聽器
- 家庭健康護理*
- 臨終關懷護理*
- 住院醫療和外科手術護理*
- 中級護理機構服務
- 化驗與放射科*
- 長期家庭健康治療與服務*
- 孕產婦及新生兒護理
- 重大器官移植*
- 職能治療*
- 矯形器/假肢*
- 造瘻術和泌尿外科用品
- 門診醫院服務
- 門診精神健康服務
- 門診手術*
- 姑息性護理*
- PCP 就診
- 兒科服務
- 預防性健康服務（戒菸、糖尿病預防計劃 [DPP]）
- 物理治療*
- 足療服務*
- 肺康復服務
- 快速全基因組定序
- 康復服務和設備*
- 專業護理服務，包括亞急性服務
- 專科醫生就診
- 言語治療*
- 手術服務
- 遠距醫療/通話醫療
- 跨性人服務*
- 緊急護理
- 視力服務*
- 女性健康服務

承保服務的定義和描述請參閱本手冊第 8 章「重要電話號碼與詞彙」。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay Line。登入 [anthem.com/ca/med-cal](https://www.anthem.com/ca/med-cal) 線上瀏覽。

醫療所必需的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或成為殘疾，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛而合理必要的服務。

醫療所必需的服務包括為實現適齡成長和發育或獲得、維持或恢復日常生活能力所必需的服務。

對於 21 歲以下的會員，如果需要糾正或改善兒童與青少年 Medi-Cal（也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)）福利下的缺陷以及身心疾病或病況，則該服務具有醫療必要性。這包括為修復或幫助緩解身體或精神疾病或病況或維持會員的狀況以防止惡化所需的護理。

醫療所必需的服務不包括：

- 未經測試或仍在測試的治療方法
- 未被普遍認為有效的服務或用品
- 超出正常療程和治療期限的服務或沒有臨床指南的服務
- 為照顧者或提供者提供便利的服務

Anthem 與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，即使這些服務由另一個計劃而非 **Anthem** 承保。

醫療所必需的服務包括為了達到下列目的而合理必要的承保服務：

- 保護生命，
- 預防重大疾病或重大殘疾，
- 減輕劇烈疼痛，
- 達到適齡成長和发育，或
- 獲得、維持及恢復日常生活能力

對於 21 歲以下的會員，醫療所必需的服務包括上面列出的所有承保服務以及任何其他必要的健康護理、篩檢、免疫接種、診斷服務、治療以及其他糾正或改善兒童與青少年 Medi-Cal 福利要求的缺陷以及身心疾病和病況的措施。根據聯邦法律，這項福利被稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利。

兒童與青少年 Medi-Cal 為低收入嬰兒、兒童和 21 歲以下青少年提供預防、診斷和治療服務。兒童與青少年 Medi-Cal 承保的服務多於成人的福利。它旨在確保兒童得到早期發現



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

和護理，以預防或診斷和治療健康問題。兒童與青少年 Medi-Cal 的目標是確保每個兒童在需要時獲得所需的健康護理 – 在適當的時間、適當的環境中為適當的兒童提供適當的護理。

Anthem 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，即使其他計劃承保這些服務而 Anthem 不承保。請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

Anthem 承保的 Medi-Cal 福利

門診（非住院）服務

成人免疫接種（注射）

當成人免疫接種（注射）屬於預防性服務時，您可以從網絡內提供者獲得成人免疫接種（注射），無需預先核准（事先授權）。Anthem 承保美國疾病控制與預防中心 (CDC) 免疫接種實踐諮詢委員會 (ACIP) 建議作為預防服務的免疫接種（注射），包括您旅行時所需的免疫接種（注射）。

您還可以透過 Medi-Cal Rx 從藥房獲得一些成人免疫接種（注射）服務。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

過敏護理

Anthem 為過敏測試及治療承保，包括過敏脫敏、減敏或免疫治療。

麻醉師服務

Anthem 承保您接受門診護理時醫療所必需的麻醉服務。這可能包括由麻醉師提供的牙科手術麻醉，麻醉師可能需要預先核准（事先授權）。

脊椎推拿服務

Anthem 為脊椎推拿服務承保，僅限於人工脊柱按摩治療。脊椎推拿服務僅限每月最多 2 次服務，或每月 2 次以下服務的組合：針灸、聽力科、職能治療和言語治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能預先核准其他醫療所必需的服務。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

這些會員有資格獲得脊椎推拿服務：

- 21 歲以下兒童
- 孕婦，直到月末（包括懷孕終止後 60 天）
- 專業護理機構、中期護理機構或亞急性護理機構的住院病患
- 所有會員，前提是在 Anthem 網絡內的縣立醫院門診部、門診診所、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 提供服務。並非所有 FQHC、RHC 或縣立醫院都提供門診脊椎推拿服務。

認知健康評估

Anthem 為 65 歲或以上的會員提供年度認知健康評估，這些會員沒有資格獲得 Medicare 計劃中作為年度保健看診一部分的類似評估。認知健康評估是為了尋找阿滋海默病或失智症的跡象。

社區衛生工作者服務

Anthem 承保經醫生或其他持照執業人員建議為個人提供的社區衛生工作者 (CHW) 服務，以預防疾病、殘疾和其他健康狀況或其進展；延長壽命；促進身心健康和效率。

CHW 服務沒有服務地點限制，會員可以在急診室等環境中接受服務。服務可能包括：

- 健康教育和個人支援或宣傳，包括控制和預防慢性病或傳染病；行為、圍產期和口腔健康病況；以及暴力或傷害預防
- 健康促進和指導，包括目標設定和制訂行動計劃以解決疾病預防和管理問題
- 健康導航，包括提供資訊、培訓和支援，以幫助獲得健康護理和社區資源
- 篩檢和評估服務，可幫助會員獲得改善健康的服務。

CHW 暴力預防服務提供給符合持照執業人員確定的以下任何情況的會員：

- 會員因社區暴力而受到暴力傷害。
- 會員面臨因社區暴力而遭受暴力傷害的巨大風險。
- 會員長期遭受社區暴力。

CHW 暴力預防服務專門針對社區暴力（例如幫派暴力）。CHW 服務可以透過其他途徑提供給會員以解決人際/家庭暴力問題，並提供針對這些需求的培訓/經驗。

透析和血液透析服務

Anthem 為透析治療承保。Anthem 也承保血液透析（慢性透析）服務，前提是您的醫生提交申請並且 Anthem 核准申請。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

Medi-Cal 承保範圍不包括：

- 舒適、便利或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療用品，例如使家庭透析設備便於旅行攜帶的發電機或配件

導樂（陪產士）服務

Anthem 承保網絡內導樂（陪產士）服務提供者在會員懷孕期間；臨產和分娩期間，包括死產、流產和墮胎；以及會員懷孕結束後一年內提供的導樂（陪產士）服務。Medi-Cal 不承保所有導樂（陪產士）服務。

導樂（陪產士）服務提供者是分娩工作者，他們在分娩前、分娩中和分娩後為孕婦和產後提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援，包括死產、流產和墮胎期間的支援。

作為一種預防性福利，導樂（陪產士）服務需要醫師或其他在其執業範圍內從事救死扶傷的持照執業人員的書面推薦。DHCS 發布了符合初始建議要求的導樂（陪產士）服務長期推薦。導樂（陪產士）服務的初步建議包括以下授權：

- 一次首次就診
- 最多 8 次額外就診，可以包括產前和產後就診
- 臨產和分娩（包括導致死產的臨產和分娩）、墮胎或流產期間的支援
- 妊娠結束後最多 2 次延長 3 小時的產後就診

會員最多可接受九次額外的產後就診，並附有醫生或其他持照執業人員的額外書面推薦。

如果網絡內導樂（陪產士）服務提供者無法提供服務，Anthem 必須協調會員在網絡外獲取導樂（陪產士）服務。

二元服務

Anthem 為會員及其照護者承保醫療所必需的二元行為健康 (DBH) 護理服務。二元是指孩子及其父母或照護者。二元護理為父母或照護者和孩子提供共同服務。它以家庭福祉為目標，支援兒童健康發育和精神健康。

二元護理服務包括：

- DBH 兒童健康檢查
- 二元綜合社區支援服務
- 二元心理教育服務
- 二元父母或照護者服務



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 二元家庭培訓，以及
- 兒童發育諮詢和孕產婦精神健康服務

門診外科手術

Anthem 承保門診外科手術。對於某些程序，您需要在獲得這些服務之前獲得預先核准（事先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被視為選擇性程序。您必須獲得預先核准（事先授權）。

醫師服務

Anthem 為具有醫療必需性的醫師服務承保。

足科（足部）服務

Anthem 承保用於診斷以及人類足部的醫療、外科手術、機械、手法和電治療的醫療所必需足科服務。這包括對與足部相連的腳踝和肌腱的治療。它還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。

治療療法

Anthem 為不同治療療法承保，包括：

- 化療
- 放射線治療

孕產婦及新生兒護理

Anthem 為此類孕產婦及新生兒護理承保：

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



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 新生兒護理
- 營養教育
- 妊娠相關健康教育
- 產前護理
- 社會和精神健康評估和轉診
- 維生素和礦物質補充劑

遠程醫療服務

遠程醫療是一種無需與您的提供者位於同一地點即可獲得服務的方式。遠距醫療可能涉及透過電話、視訊或其他方式與您的提供者進行即時對話。或者遠端醫療可能涉及在沒有即時對話的情況下與您的醫療服務提供者共用資訊。您可以透過遠距醫療獲得許多服務。

遠距醫療可能不適用於所有承保服務。您可以聯絡您的提供者，以瞭解您可以透過遠距醫療獲得哪些服務。您和您的提供者必須同意使用遠距醫療服務適合您，這一點很重要。您有權獲得現場服務。即使您的提供者同意遠距醫療適合您，您也不必使用遠距醫療。

精神健康服務

門診精神健康服務

Anthem 承保初步精神健康評估，無需預先核准（事先授權）。您可以隨時從 Anthem 網絡內的執照精神健康提供者處獲得精神健康評估，無需轉診。

您的 PCP 或精神健康提供者可能會將更多精神健康篩查轉介給 Anthem 網絡內的專科醫生，以決定您需要的護理等級。如果您的精神健康篩查結果發現您處於輕度或中度困擾或精神、情緒或行為功能受損，Anthem 可以為您提供精神健康服務。Anthem 承保精神健康服務，例如：

- 個人及群體精神健康評估及治療（心理治療）
- 有臨床指示以評估精神健康狀況的心理測試
- 發展認知技能以提高注意力、記憶力和問題解決的能力
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 門診化驗服務
- Medi-Cal Rx 合約藥品清單 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未承保的門診藥物、用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 至少涉及 2 名家庭成員的家庭治療。家庭治療的範例包括但不限於：
 - 親子心理治療（0 至 5 歲）



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

- 親子互動療法（2 至 12 歲）
- 認知行為伴侶療法（成人）

如需協助查找有關 Anthem 提供的精神健康服務的更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果 Anthem 網絡無法提供您所需的精神健康障礙治療，或者您的 PCP 或精神健康提供者無法在上面「及時獲得護理」中列出的時間內為您提供所需的護理，Anthem 將承保並協助您獲得網絡外服務。

如果您的精神健康篩查顯示您可能有較高程度的損傷並需要專業精神健康服務 (SMHS)，您的 PCP 或您的精神健康提供者可以將您轉介至縣精神健康計劃以獲得您需要的護理。Anthem 將幫助您協調與縣精神健康計劃提供者的首次預約，以便為您選擇合適的護理。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」中的專業精神健康服務。

急診護理服務

治療醫療緊急病況所需的住院和門診服務

Anthem 承保治療在美國（包括波多黎各、美屬維京群島等領土）發生的醫療緊急病況所需的所有服務。Anthem 也承保需要在加拿大或墨西哥住院的緊急護理。

醫療緊急情況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢的醫療病症。這種情況非常嚴重，如果不立即就醫，審慎（普通）的外行人（不是健康護理專業人員）可能會預期導致以下任何結果：

- 嚴重的健康風險
- 身體機能遭到嚴重損傷
- 任何身體器官或部位嚴重失調
- 孕婦在活躍分娩時有嚴重風險，臨產是指在以下任一情況下分娩：
 - 沒有足夠的時間在分娩前將您安全送至另一家醫院
 - 轉院可能會對您或未出生的孩子的健康或安全造成威脅

如果醫院急診室提供者為您提供長達 72 小時的門診處方藥作為您治療的一部分，Anthem 將承保該處方藥，作為您承保的急診服務的一部分。如果醫院急診室提供者為您開立處方，而您必須將其帶到門診藥房配藥，Medi-Cal Rx 將承保該處方。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您在旅行期間需要從門診藥房獲得緊急供應藥物，Medi-Cal Rx 將負責承保該藥物，而不是 Anthem。如果藥房需要協助為您提供緊急藥物供應，請讓他們致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273。

急診交通運送服務

Anthem 承保救護車服務，以協助您在緊急情況下到達最近的護理地點。這意味著您的病情嚴重到以其他方式載送您到治療地點都可能危及您的生命或健康。除需要您在加拿大或墨西哥住院的急診護理外，在美國境外不承保任何服務。如果您在加拿大或墨西哥獲得急診救護車服務，並且您在該護理期間沒有住院，Anthem 將不承保您的救護車服務。

臨終關懷與姑息性護理

Anthem 為兒童及成人的臨終關懷護理和姑息性護理提供承保，此類治療可協助降低身體、情緒、社交和精神不適感。21 歲或以上的成年人可能無法同時獲得臨終關懷護理和治療（治癒）護理服務。

臨終關懷護理

臨終關懷護理是一項為晚期絕症會員提供的福利。臨終關懷護理要求會員的預期壽命為六個月或更短。這種干預主要關注疼痛和症狀的管理，而不是延長生命的治療。

臨終護理護理包括：

- 護理服務
- 物理、職業或言語服務
- 醫療社會服務
- 住宅健康助理和管家服務
- 醫療用品及裝置
- 某些藥物和生物服務（某些可透過 Medi-Cal Rx 獲得）
- 諮詢服務
- 危機期內提供的 24 小時持續性護理服務，必要時在家中對晚期絕症會員進行持續護理
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷護理機構接受的最多連續五天的住院臨時護理
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷護理機構進行的用於疼痛或症狀管理的短期住院護理

Anthem 可能要求您從網絡內提供者處獲得臨終關懷護理，除非網絡內無法提供醫療所必需的服務。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

姑息性護理

姑息性護理是以病患和家庭為中心的護理，透過預測、預防和治療病痛來提高生活品質。姑息性護理不要求會員有六個月或更短的預期壽命。姑息性護理可與治療護理同時提供。

姑息性護理包括：

- 預立護理計劃
- 姑息性護理評估和諮詢
- 護理計劃，包括所有授權的姑息性護理和治療護理
- 姑息性護理團隊包括但不限於：
 - 醫學科或骨科醫生
 - 醫師助理
 - 註冊護士
 - 持照職業護士或護士執業者
 - 社會工作者
 - 牧師
- 護理協調
- 疼痛及症狀管理
- 精神健康和醫療社會服務

21 歲或以上的成年人無法同時獲得姑息（治療）護理和臨終關懷護理。如果您正在接受姑息性護理並符合臨終關懷護理的資格，您可以隨時要求改為臨終關懷護理。

住院

麻醉師服務

Anthem 為受承保住院期間具醫療必需性的麻醉師服務承保。麻醉師是為病患提供麻醉的專業醫療服務提供者。麻醉是在一些醫療或牙科手術期間使用的藥物類型。

住院醫院服務

Anthem 為您入院時具醫療必要性的住院醫院護理承保。

快速全基因組定序

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



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

RWGS 是一種診斷病況的新方法，以便及時影響 1 歲或以下兒童的重症監護病房 (ICU) 護理。如果您的子女符合 California 兒童服務 (CCS) 計劃的資格，CCS 可能會承保住院和 RWGS。

手術服務

Anthem 為在醫院中進行的具醫療必要性的手術承保。

擴大產後承保範圍

Anthem 承保妊娠結束後長達 12 個月的全面保險，無論公民身分、移民身分、收入變化或懷孕如何結束。

復健和康復（療法）服務及裝置

該福利包括幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復精神和身體技能的服務和裝置。

如果符合以下所有要求，Anthem 承保本節中所述的復健和康復服務：

- 服務具有醫療必要性
- 服務旨在解決健康病況
- 服務旨在協助您保持、學習或改善日常生活技能和能力
- 您在網絡內機構獲得服務，除非網絡內醫生認為您在醫療上有必要在其他地方獲得服務，或網絡內機構無法治療您的健康病況

Anthem 承保以下復健/康復服務：

針灸

Anthem 承保針灸服務，以預防、改變或緩解由普遍認可的醫療病況引起的嚴重、持續慢性疼痛的感覺。

由醫生、牙醫、足病醫生或針灸師提供的門診針灸服務，無論有或沒有電刺激，每月僅限 2 次，與聽力科、整脊療法、職能治療和言語治療服務相結合。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

聽力科（聽力）服務

Anthem 承保聽力學服務。門診聽力科服務每月僅限兩次服務，與針灸、整脊療法、職能治療和言語治療服務相結合（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Anthem 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

行為健康治療

Anthem 透過兒童與青少年 Medi-Cal 福利為 21 歲以下會員承保行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括服務和治療計劃，例如應用行為分析和循證行為干預計劃，這些計劃可在最大可行範圍內培養或恢復 21 歲以下會員的功能。

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

BHT 服務必須具有醫療必需性、由持照醫生或心理醫生開處、經 Anthem 核准並且按照已核准治療計劃的方式提供。

心臟康復

Anthem 為住院和門診心臟復健服務承保。

耐用醫療設備 (DME)

Anthem 為購買或租用 DME 用品、設備及其他附有來自醫生、醫生助理、護士執業醫師和臨床專科護理師處方的服務承保。當對維持日常活動所需的身體機能或對預防重大身體殘疾具有醫療必需性時，處方 DME 用品可獲得承保。

一般來說，Anthem 不承保：

- 舒適、方便或豪華的設備、功能和用品，但零售級吸奶器除外，如本章前面「孕產婦及新生兒護理」中的「吸奶器和用品」中所述
- 並非用於維持正常日常生活活動的物品，例如運動器材，包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備
- 衛生設備，21 歲以下會員因醫療需求而使用的情況除外
- 非醫療項目，如桑拿浴或電梯
- 房屋翻修或汽車改造
- 用於測試血液或其他身體物質的設備（Medi-Cal Rx 承保糖尿病血糖監測儀、連續血糖儀、試紙和採血針）



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 心臟或肺部的電子監測器，嬰兒窒息監測器除外
- 丟失、遭竊或不當使用造成的設備維修或更換，對 21 歲以下會員具有醫療必需性的情況除外
- 其他通常不主要用於健康護理的項目

在某些情況下，當您的醫生提交預先核准（事先授權）請求時，這些項目可能會獲得核准。

腸內和腸外營養

當您因健康病況而無法正常進食時，可以使用這些輸送營養給身體的方法。如有醫療必要性，可透過 Medi-Cal Rx 承保腸內營養配方和腸外營養產品。Anthem 承保醫療所必需的腸內和腸外泵和管。

助聽器

Anthem 承保助聽器，前提是您接受了聽力喪失測試，助聽器是醫療所必需，並且您有醫生開具的處方。承保範圍僅限於滿足您的醫療需求的成本最低的助聽器。Anthem 將承保一個助聽器，除非每隻耳朵都需要一個助聽器才能獲得比使用一個助聽器更好的效果。

21 歲以下會員的助聽器：

在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣，州法律要求將 21 歲以下需要助聽器的兒童轉介至 California 兒童服務 (CCS) 計劃，以決定該兒童是否符合 CCS 的資格。如果該兒童符合 CCS 的資格，CCS 將承保醫療上必需的助聽器的費用。如果該兒童不符合 CCS 資格，Anthem 將承保醫療上必需的助聽器，作為 Medi-Cal 承保的一部分。

適合 21 歲及以上會員的助聽器。

根據 Medi-Cal 的規定，Anthem 將為每個承保助聽器承保以下內容：

- 配驗所需的耳模
- 一組標準電池
- 為了確保助聽器運作正常所需的就診
- 為了清潔和配驗助聽器所需的就診
- 助聽器的修理
- 助聽器配件和租賃



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

根據 Medi-Cal 的規定，如果符合以下條件，Anthem 將承保更換助聽器：

- 您的聽力喪失嚴重，您目前的助聽器無法糾正
- 您的助聽器遺失、被盜或損壞且無法修復，並且這不是您的過錯。您必須提供一份說明告訴我們事發經過

對於 21 歲及以上的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更換助聽器電池

家庭健康服務

Anthem 承保在醫療上必要且由您的醫生或醫師助理、護士執業者或臨床專科護理師開立的在您家中提供的健康服務。

家庭健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

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

醫療供應品、設備及用具

Anthem 承保醫生、醫師助理、護士執業者和臨床專科護理師開出的醫療用品。一些醫療用品透過屬於按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保，而不是由 Anthem 承保。當 Medi-Cal Rx 承保用品時，提供者將向 Medi-Cal 開出帳單。

Medi-Cal 不承保：

- 一般家庭用品，其中包括但不限於：
 - 膠帶（所有類型）
 - 外用酒精
 - 化妝品
 - 棉球和棉花棒
 - 敷粉
 - 紙巾
 - 金縷梅
- 一般家庭治療用品，其中包括但不限於：
 - 凡士林
 - 潤膚油和潤膚乳



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 滑石粉及滑石粉組合產品
- 氧化劑，例如過氧化氫
- 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸藥膏的外用製劑、水楊酸乳膏、藥膏或藥水以及氧化鋅藥膏
- 一般主要不是用於健康護理用途，且平常主要是由沒有特殊醫療需求的人士使用的其他用品

職能治療

Anthem 為職能治療服務承保，包括職能治療評估、治療計劃、治療、指導和諮詢服務。職能治療服務僅限每月 2 次，與針灸、聽力科、整脊療法和言語治療服務相結合（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Anthem 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

矯形器/假肢

Anthem 為您的醫生、足科醫生、牙醫或非醫師醫療服務提供者開具的、具有醫療必需性的矯形器和假肢用具和服務承保。其中包括可恢復機能或取代身體部位或為虛弱或變形的的身體部位提供支撐的植入性聽力裝置、乳房假體/乳房切除術胸罩、燒傷壓縮衣物和修復體。

造瘻術和泌尿外科用品

Anthem 承保造瘻袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和黏合劑。這不包括用於舒適、便利或奢侈器材或功能的用品。

物理治療

Anthem 承保醫療所必需的物理治療服務，包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務和外用藥物的應用。

肺康復服務

Anthem 為具有醫療必需性且由醫生開具的肺功能康復服務承保。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

專業護理機構服務

Anthem 為具有醫療必需性的專業護理機構服務承保，前提是您是殘障人士，且需要高水準護理。這些服務包括持照機構的食宿服務以及每天 24 小時專業護理服務。

言語治療

Anthem 承保具有醫療必需性的言語治療。言語治療服務僅限每月 2 次，並結合針灸、聽力科、整脊療法和職能治療服務。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Anthem 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

跨性人服務

當具有醫療必需性或服務滿足重建手術的規則時，Anthem 承保跨性人服務（性別支持服務）。

臨床試驗

Anthem 為接受臨床試驗（包括癌症臨床試驗）的患者承保常規患者護理費用，美國的臨床試驗清單在網站 <https://clinicaltrials.gov>。

上 Medi-Cal Rx 屬於 FFS Medi-Cal，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「門診處方藥」。

化驗和放射服務

Anthem 在具有醫療必要性時為門診和住院化驗和 X 光檢查服務承保。根據醫療必要性承保 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描等先進造影程序。

預防與健康服務及慢性疾病管理

Anthem 承保：

- 免疫接種諮詢委員會 (ACIP) 推薦的疫苗
- 計劃生育服務
- 美國兒科學會《光明未來》建議
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 不良童年經歷 (ACE) 篩檢
- 氣喘預防服務
- 美國婦產科醫師學會建議的女性預防性服務



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

- 幫助戒菸，也稱為戒菸服務
- 美國預防服務任務小組 A 級和 B 級建議的預防性服務

計劃生育服務

為育齡會員提供計劃生育服務，以便他們選擇孩子數量和間隙懷孕時間。該等服務包括食品及藥物管理局 (FDA) 核准的所有避孕方法。Anthem 的 PCP 和產科醫師/婦科醫師專科醫生可以提供計劃生育服務。

關於計劃生育服務，您可以在沒有獲得 Anthem 預先核准（事先授權）的情況下選擇不在 Anthem 網絡內的任何 Medi-Cal 醫生或診所。如果您從網絡外提供者獲得與計劃生育無關的服務，這些服務可能不在承保範圍內。要瞭解更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

慢性疾病管理

Anthem 也承保針對以下情況的慢性疾病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘

有關 21 歲以下會員的預防性護理資訊，請閱讀本手冊第 5 章「兒童與青少年保健」。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (DPP) 是一項基於證據的生活方式改變計劃。這個為期 12 個月的計劃重點關注生活方式的改變。它旨在預防或延緩被診斷為前期糖尿病的人群中 2 型糖尿病的發病。符合標準的會員可能有資格獲得第二年的資格。該計劃提供教育和團體支援。技術包括但不限於：

- 提供同伴輔導
- 教授自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和反饋
- 提供支援目標的資訊材料
- 追蹤常規稱重以協助完成目標

會員必須符合某些規則才能加入 DPP。請致電 Anthem 以瞭解您是否有資格參加該計劃。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

重建服務

Anthem 承保矯正或修復身體異常結構的以盡可能改善或創造正常外觀的手術。身體結構異常是由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或導致身體結構喪失的疾病治療（例如乳房切除術）引起的。可能存在一些限制和例外情況。

物質使用障礙篩檢服務

Anthem 承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、簡要干預和治療轉診 (SABIRT)

有關全縣的治療承保範圍，請閱讀本章後面的「物質使用障礙治療服務」。

視力福利

Anthem 承保：

- 每 24 個月一次的常規眼科檢查；若為會員醫療所必需（例如糖尿病患者），將會承保更頻繁的眼科檢查
- 每 24 個月一次的眼鏡（鏡框和鏡片），前提是必須持有有效的處方
- 24 個月內更換眼鏡，條件是您的處方發生變化，或者您的眼鏡遺失、被盜或損壞且無法修復，並且這不是您的過錯。您必須提供一份說明告訴我們您的眼鏡是如何遺失、被盜或損壞的。
- 弱視裝置，前提是您患有影響您執行日常活動能力的視力障礙（例如年齡相關性黃斑退化），並且標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術無法糾正您的視力障礙。
- 醫療所必需的隱形眼鏡。如果因眼部疾病或病況（例如缺少一隻耳朵）而無法使用眼鏡，隱形眼鏡配驗和隱形眼鏡可能會受到承保。符合特殊隱形眼鏡資格的醫療狀況包括但不限於無虹膜症、無晶狀體及圓錐角膜。

非緊急情況下的交通福利

如果您有醫療需求而無法使用汽車、巴士、火車或計程車前往預約的醫療護理地點，您可以獲得醫療交通運輸服務。您可以獲得承保服務和 Medi-Cal 承保藥房預約的醫療交通運輸服務。您可以透過向您的醫生、牙醫、足科醫生或精神健康或物質使用障礙提供者諮詢來請求醫療交通運輸服務。您的提供者將決定正確的交通運輸類型來滿足您的需求。

如果他們發現您需要醫療交通運輸，他們會透過填寫表格並將其提交給 Anthem 來開立處方。一旦獲得核准，核准有效期最長為 12 個月，具體取決於醫療需求。一旦獲得核准，您就可以根據需要獲得任意數量的乘車服務。您的醫生將需要重新評估您對醫療交通



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

運輸的醫療需求，並在適當的情況下，如果您仍然符合資格，則在處方到期時重新核准您的醫療交通運輸處方。您的醫生可能會重新核准為期 12 個月或更短的醫療交通運輸。

醫療交通運輸是指使用救護車、非緊急醫療護送車、可供輪椅上下的麵包車或航空運輸。當您需要接送服務赴診時，Anthem 准許您使用費用最低且能滿足您醫療需求的醫療交通運輸服務。這意味著，例如，如果您的生理或心理條件允許您使用可供輪椅上下的麵包車運輸，Anthem 將不會為救護車付費。只有當您的身體狀況無法進行任何形式的地面運輸時，您才有權使用航空運輸。

在以下情況下，您將獲得醫療交通運輸服務：

- 醫生或其他醫療服務提供者以書面授權判定就您的身體狀況或醫療狀況而言有此需要，因為您由於身體狀況或醫療狀況而無法搭乘汽車、巴士、貨車或計程車前往約診
- 由於身體或精神殘疾，您需要司機幫助往返您家、車輛或治療地點

如需申請您的醫生為非緊急（常規）約診指定的醫療交通運輸服務，請至少在約診前至少五個工作日（週一至週五）致電 Anthem：**1-800-224-0336 (TTY 711) 或 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。對於緊急會診，請盡快致電。致電時請準備好您的 Anthem 會員 ID 卡。

醫療交通運輸服務的限制

Anthem 會提供費用最低且能滿足您醫療需求的醫療交通運輸服務，以從您的住家載送您前往距離最近且可為您看診的提供者處。如果 Medi-Cal 不承保您所獲得的服務，或者藥房預約不屬於 Medi-Cal 承保範圍，您將無法獲得醫療交通運輸服務。承保服務清單位於本手冊第 4 章的「福利與服務」部分。

如果 Medi-Cal 承保約診類型，但不透過健康計劃承保，則 Anthem 將不承保醫療交通運輸服務，但可以幫助您與 Medi-Cal 安排交通運輸。除非經過 Anthem 預先授權，否則 Anthem 網絡或服務區域以外的交通運輸不予承保。如欲瞭解更多資訊或要求醫療交通運輸服務，請致電 Anthem：**1-800-224-0336 (TTY 711) 或 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

會員需要支付的費用

Anthem 安排交通運輸時無需支付任何費用。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如何獲得非醫療交通運輸服務

您的福利包括使用接送服務前往約診，但前提是該約診屬於 Medi-Cal 的承保服務，並且您沒有使用任何交通運輸服務。您可以免費使用接送服務，但條件是您已嘗試其他所有方式來獲得交通運輸服務並且：

- 往返約診以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 服務，或
- 領取處方藥和醫療用品

Anthem 允許您使用汽車、計程車、巴士或其他公共或私人方式趕赴您的醫療預約以接受 Medi-Cal 承保的服務。Anthem 將承保滿足您需求的最低成本、非醫療運輸類型。有時，Anthem 可以報銷（償還）您乘坐您安排的私家車的費用。Anthem 必須在您搭乘之前對此進行核准。

您必須告訴我們為什麼您不能以任何其他方式乘車，例如乘坐巴士。您可以致電、發送電子郵件或當面告訴我們。如果您有交通工具或可以自己開車赴診，Anthem 將不會報銷您的費用。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。

對於里程償付，您必須提交司機的以下文件的副本：

- 駕照，
- 車輛登記，以及
- 汽車保險證明

如欲申請接送服務以前往接受獲得授權的服務，請在約診之前至少五個工作日（週一至週五）致電 Anthem 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**，或者當您有緊急約診時，請盡您所能盡快致電。致電時請準備好您的 Anthem 會員 ID 卡。

備註：美國印第安人也可以聯絡他們的印第安健康護理提供者來請求非醫療交通運輸服務。

非醫療交通運輸服務的限制

Anthem 會提供費用最低且能滿足您需求的非醫療交通運輸服務，以從您的住家載送您前往距離最近且可為您看診的提供者處。會員不得自己開車或直接報銷非醫療交通運輸費用。要瞭解更多資訊，請至少在約診前五個工作日（週一至週五）致電 Anthem：

1-800-224-0336 (TTY 711) 或 1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

在以下情況下，不適用非醫療運輸：

- 為獲得 Medi-Cal 承保服務，救護車、非緊急醫療護送車、可供輪椅上下的麵包車或其他形式的醫療交通接送為醫療所需
- 由於身體或醫療狀況，您需要司機協助往返住所、車輛或治療地點
- 您坐在輪椅上，而且在沒有司機的幫助下，您將無法進出車輛
- Medi-Cal 不承保該服務

會員需要支付的費用

Anthem 安排非醫療交通運輸時無需支付任何費用。

出行費用

在某些情況下，如果您必須前往離家很遠的醫生處就診，Anthem 可以支付出行費用，例如膳食、酒店住宿以及停車費、通行費等其他相關費用。如果其他人與您一起出行以幫助您赴診或向您捐贈器官以進行器官移植，這些出行費用也可能屬於承保範圍。您需要透過聯絡 Anthem 請求這些服務的預先核准（事先授權），電話：**1-800-224-0336 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

牙科服務

對於 **Sacramento 縣的會員**，**Medi-Cal** 使用管理式護理計劃為您提供牙科服務。您必須投保牙科管理式護理計劃。要瞭解更多資訊，請瀏覽 Health Care Options 的網站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。若要選擇或變更您的牙科計劃，請致電 Health Care Options：1-800-430-4263。您不得同時加入 PACE 或 SCAN 計劃和牙科管理式護理計劃。

Medi-Cal 承保牙科服務，包括：

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 診斷和預防性牙科服務，例如檢查、X 光檢查和洗牙 ▪ 疼痛控制急診服務 ▪ 拔牙 ▪ 補牙 ▪ 牙根管治療（前段/後段） | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 牙冠（預製/化驗室） ▪ 刮治和根面平整術 ▪ 完整及局部義齒 ▪ 面對合資格兒童的口腔正畸 ▪ 局部塗氟 |
|--|---|

對於 LA 和 Sacramento 縣的會員，如果您有疑問或想要瞭解有關牙科服務的更多資訊並且已加入牙科管理式護理計劃，請致電您指定的牙科管理式護理計劃。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

其他 Anthem 承保的福利和計劃

長期護理服務和支援

Anthem 為符合資格的會員承保以下類型的長期護理機構或療養院的長期護理服務和支援：

- Anthem 核准的專業護理機構服務
- 經 Anthem 核准的亞急性護理機構服務（包括成人和兒童）
- Anthem 核准的中級護理機構服務，包括：
 - 中級護理機構/發育性殘疾 (ICF/DD)
 - 中級護理機構/發育性殘疾康復 (ICF/DD-H)
 - 中級護理機構/發育性殘疾護理 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，Anthem 將確保您被安置在提供最適合您醫療需求的護理等級的健康護理機構或療養院中。

如果您對長期護理服務有疑問，請致電 **1-800-407-4627** 或個案管理直通電話 (TTY 711)。

基本護理管理

從許多不同的提供者或不同的衛生系統獲得護理具有挑戰性。Anthem 希望確保會員獲得所有必要的醫療服務、處方藥和行為健康服務。Anthem 可以免費協助協調和管理您的健康需求。即使其他計劃承保這些服務，也可以使用此幫助。

當您出院後或在不同的系統中接受護理時，可能很難弄清楚如何滿足您的健康護理需求。Anthem 可以透過以下方式幫助您：

- 如果您在出院後難以獲得後續預約或藥物，Anthem 可以為您提供協助。
- 如果您在前往進行當面約診時需要協助，Anthem 可以協助您獲得免費交通運輸。

如果您對個人健康或子女健康有疑問或疑慮，請致電 **1-800-407-4627** 或個案管理直通電話 (TTY 711)。

複雜護理管理 (CCM)

具有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得專注於護理協調的額外服務。Anthem 為以下人群提供複雜護理管理 (CCM) 服務，包括但不限於：有特殊健康護理需求的兒童、孕婦和產婦、接受 LTSS 的會員、患有末期腎病 (ESRD) 的會員、獲得移植福利的會員、患有行為健康病況或物質使用障礙的會員以及患有多種慢性病的會員。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您加入了 CCM 或加強型護理管理（請參閱下文），Anthem 將確保您擁有指定的護理經理，如果您從醫院、專業護理機構、精神病院或住宿治療機構出院，護理經理可以幫助進行上述基本護理管理並提供其他可用的過渡護理支援。

加強型護理管理 (ECM)

Anthem 為具有高度複雜需求的會員提供 ECM 服務。ECM 提供額外服務來幫助您獲得保持健康所需的護理。它協調醫生和其他提供者為您提供的護理。ECM 可協助協調初級和預防性護理、急性護理、行為健康、發育、口腔健康、社區長期服務和支援 (LTSS) 並轉介社區資源。

如果您符合資格，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您也可以致電 Anthem 來瞭解是否以及何時可以獲得 ECM。或諮詢您的健康護理提供者。他們可以確定您是否有資格獲得 ECM 或向您轉介護理管理服務。

ECM 承保服務

如果您符合 ECM 資格，您將擁有自己的護理團隊和主管護理經理。他們將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、案例管理人、社會服務提供者和其他人交談。他們確保每個人共同努力為您提供所需的護理。您的主管護理經理還可以幫助您找到並申請社區中的其他服務。ECM 包括：

- 外展和參與
- 綜合評估與護理管理
- 加強型護理協調
- 健康促進
- 綜合過渡保健
- 會員與家庭支援服務
- 協調及轉介社區和社會支援

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

會員需要支付的費用

會員無需支付 ECM 服務費用。

社區支援

您可能符合資格獲得某些社區支援服務（如適用）。社區支援是醫療上適當且具有成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal 州計劃所承保的服務或環境。這些服務對會員是可



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

選的。如果您有資格獲得並同意接受這些服務，他們可以幫助您更獨立地生活。這些服務不會取代您已透過 Medi-Cal 獲得的福利。

如果您需要協助或想瞭解可以為您提供哪些社區支援，請致電 **1-800-407-4627** 或個案管理直通電話 (TTY 711)。或致電您的健康護理提供者。

重大器官移植

21 歲以下兒童的移植

在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣，州法律要求將需要移植的兒童轉介至 California 兒童服務 (CCS) 計劃，以確定該兒童是否符合 CCS 的資格。如果該兒童符合 CCS 的資格，該計劃將會承保移植及相關服務的費用。

如果該兒童不符合 CCS 的資格，Anthem 會將該兒童轉介至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植對於該兒童的醫療狀況而言具有安全性和必要性，Anthem 將承保移植和其他相關服務。

21 歲及以上成年人的移植

如果您的醫生決定您可能需要進行重大器官移植，Anthem 會將您轉介至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植對於您的醫療狀況而言具有必要性和安全性，Anthem 將承保移植和其他相關服務。

Anthem 承保的重大器官移植包括但不限於：

- | | |
|---------|---------|
| ▪ 骨髓 | ▪ 肝 |
| ▪ 心臟 | ▪ 肝臟/小腸 |
| ▪ 心/肺 | ▪ 肺 |
| ▪ 腎 | ▪ 小腸 |
| ▪ 腎臟/胰臟 | |

其他 Medi-Cal 計劃和服務

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

Anthem 不承保某些服務，但您仍可透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。Anthem 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，包括其他計劃承保



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

而 Anthem 不承保的服務。本節列出了其中一些服務。如需瞭解更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由屬於 FFS Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保。Anthem 可能承保提供者在辦公室或診所提供的一些藥物。如果您的提供者在醫生診所或輸液中心開具處方藥，這些藥物可能被視為由醫師施用的藥物。

如果非藥房健康護理專業人員施用藥物，則該藥物屬於醫療福利的承保範圍。您的提供者可以為您開立 Medi-Cal Rx 合約藥品清單上的藥物。

有時，您需要的藥物不在合約藥品清單上。這些藥物需要獲得核准才能在藥房配藥。Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審核並決定這些申請。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要緊急供藥，他們可能會為您提供 14 天的緊急供藥。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房提供的急診藥物費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急申請。如果他們拒絕，他們會寄給您一封信，告訴您原因。他們會告訴您您有哪些選擇。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

若要確定某種藥物是否在合約藥品清單上或取得合約藥品清單副本，請致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站：
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您正在配取或續配處方藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房處獲得處方藥。您可以在 Medi-Cal Rx 藥房名錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址為：

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

您也可以致電 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711，找到您附近的藥房或可以將處方藥郵寄給您的藥房。

一旦選擇了藥房，您的提供者可以透過電子方式將處方發送到您的藥房。您的提供者也可能會給您一份書面處方，以便帶到您的藥房。將您的處方和 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 交



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

給藥房。確保藥房瞭解您正在服用的所有藥物以及您的過敏情況。如果您對處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。

會員也可以從 Anthem 獲得交通運輸服務以前往藥房。要瞭解有關交通運輸服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況下的交通福利」。

專業精神健康服務 (SMHS)

一些精神健康服務由縣精神健康計劃提供，而不是由 Anthem 提供。其中包括為符合 SMHS 服務規則的 Medi-Cal 會員提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下門診、住宿和住院服務：

門診服務：

- 精神健康服務
- 藥物支援服務
- 日間強化治療服務
- 日間康復服務
- 危機介入服務
- 危機情況穩定服務
- 有針對性的案例管理
- 為 21 歲以下會員承保的行為治療服務
- 為 21 歲以下會員承保的重症監護協調 (ICC)
- 為 21 歲以下會員承保的密集家庭服務 (IHBS)
- 為 21 歲以下會員承保的治療性寄養護理 (TFC)
- 移動危機服務
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)

居住服務：

- 成人住院治療服務
- 緊急住院治療服務

住院服務：

- 精神科住院病人醫院服務
- 精神健康機構服務

要瞭解有關縣精神健康計劃提供的 SMHS 的更多資訊，您可以致電您所在縣的精神健康計劃。

要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Anthem 發現您需要縣精神健康計劃提供的服務，Anthem 將幫助您與縣精神健康計劃服務建立聯絡。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

物質使用障礙治療服務

Anthem 鼓勵在飲酒或其他物質使用方面需要幫助的會員獲得護理。初級保健、住院和急診科等普通護理提供者以及專業物質使用服務提供者可以提供物質使用服務。縣行為健康計劃通常提供專業服務。

要瞭解有關物質使用障礙治療方案的更多資訊，請致電行為健康服務部：**1-888-831-2246 (TTY 711)**。

Anthem 會員可以進行評估，以匹配最適合其健康需求和偏好的服務。如有醫療必要性，可用的服務包括門診治療、住院治療以及物質使用障礙藥物（也稱為成癮治療藥物或 MAT），例如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

該縣向有資格獲得這些服務的 Medi-Cal 會員提供物質使用障礙服務。確認需要接受物質使用障礙治療服務的會員將被轉介到其縣政府部門進行治療。有關所有縣電話號碼的清單，請瀏覽 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

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

牙科服務

FFS Medi-Cal Dental 與為您提供牙科服務的 FFS Medi-Cal 相同。在獲得牙科服務之前，您必須向牙科醫療提供者出示您的 Medi-Cal BIC 卡。確保提供者接受 FFS Dental，並且您不屬於承保牙科服務的管理式護理計劃。

Medi-Cal 透過 Medi-Cal Dental 承保廣泛的牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科服務，例如檢查、X 光檢查和洗牙
- 疼痛控制急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療（前段/後段）
- 牙冠（預製/化驗室）
- 潔治和牙根拋開術
- 完整及局部義齒
- 面對合資格兒童的口腔正畸
- 局部塗氟

如您對牙科服務存在疑問或希望瞭解更多相關資訊，請聯絡 Medi-Cal Dental，電話：1-800-322-6384 (TTY 711)。您也可以瀏覽 Medi-Cal Dental 網站：

<https://www.dental.dhcs.ca.gov>。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

California 兒童服務 (CCS)

CCS 是為未滿 21 歲且患有健康病症、疾病或慢性健康問題並符合 CCS 計劃規則的兒童提供治療的 Medi-Cal 計劃。如果 Anthem 或您的 PCP 認為您的孩子患有 CCS 合格病症，他們將被轉介至縣 CCS 計劃，以檢查他們是否符合資格。

縣 CCS 工作人員將決定您或您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。Anthem 不決定 CCS 資格。如果您的孩子有資格獲得此類護理，CCS 提供者將根據 CCS 資格條件對他們進行治療。Anthem 將繼續承保與 CCS 病症無關的服務類別，如體檢、疫苗及健康兒童檢查。

Anthem 不承保 CCS 計劃承保的服務。若要 CCS 承保該等服務，相關提供者、服務及設備必須獲得 CCS 核准。

CCS 承保大多數健康病況。CCS 合格病症的範例包括但不限於：

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

Medi-Cal 支付 CCS 服務費用。如果您的孩子不符合 CCS 計劃服務的資格，他們將繼續從 Anthem 獲得醫療所必需的護理。

要瞭解有關 CCS 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電：
1-800-407-4627 (TTY 711)。

CCS 交通和出行費用

如果您或您的家人需要協助來前往接受與 CCS 合格病症相關的醫療預約，並且沒有其他可用資源，**您可能**可以獲得交通、餐飲、住宿和其他費用，例如停車費、通行費等。在自費支付交通、餐飲和住宿費用之前，請致電 Anthem 並請求預先核准（事先授權）。Anthem 提供非醫療和非急診醫療交通運輸服務，如本手冊第 4 章「福利與服務」所述。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您自己支付的交通或出行費用是必要的，並且 Anthem 證實您嘗試透過 Anthem 獲得交通運輸服務，Anthem 將償還您支付的費用。我們必須在您提交所需收據和交通費用證明之日起 60 個日曆日內向您退款。

CCS 服務以外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您有資格加入 1915(c) 豁免，您可能可以獲得與 CCS 合格病症無關但對於您留在社區環境而非機構必要的家庭和社區服務。例如，如果您需要改造房屋以滿足您在社區環境中的需求，Anthem 無法支付這些費用作為 CCS 相關病症的費用。但如果您加入了 1915(c) 豁免，並且在醫學上有必要進行房屋改造以防止被送入收容機構，則房屋改造可能會受到承保。

CCS 交通和出行費用

如果您或您的家人需要協助來前往接受與 CCS 合格病症相關的醫療預約，並且沒有其他可用資源，您可能可以獲得交通、餐飲、住宿和其他費用，例如停車費、通行費等。在自費支付交通、餐飲和住宿費用之前，您應該致電 Anthem 並請求預先核准（事先授權）。Anthem 提供非醫療和非急診醫療交通運輸服務，如本手冊第 4 章「福利與服務」所述。

如果您自己支付的交通或出行費用是必要的，並且 Anthem 證實您嘗試透過 Anthem 獲得交通運輸服務，Anthem 將償還您支付的費用。我們必須在您提交所需收據和交通費用證明之日起 60 個日曆日內向您退款。

WCM 服務以外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您有資格加入 1915(c) 豁免，您可能可以獲得與 CCS 合格病症無關但對於您留在社區環境而非機構必要的家庭和社區服務。例如，如果您需要改造房屋以滿足您在社區環境中的需求，Anthem 無法支付這些費用作為 CCS 相關病症的費用。但如果您加入了 1915(c) 豁免，並且在醫學上有必要進行房屋改造以防止被送入收容機構，則房屋改造可能會受到承保。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (HCBS)

California 的 6 項 Medi-Cal 1915(c) 豁免允許州政府向需要在他們選擇的社區環境中的護理機構或醫院接受護理的人士提供服務。Medi-Cal 與聯邦政府簽訂了一項協議，允許在



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

私人住宅或溫馨的社區環境中提供豁免服務。根據豁免提供的服務的費用不得高於替代機構護理等級。HCBS 豁免接受者必須有資格享受全面的 Medi-Cal。某些 1915(c) 豁免在整個 California 州的適用範圍有限和/或可能有等候名單。6 項 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 輔助生活豁免 (ALW)
- 針對發育障礙人士的 California 自決計劃 (SDP) 豁免
- 針對患有發育障礙的加州人的 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭及社區替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (MCWP)，以前稱為人類免疫缺陷病毒/獲得性免疫缺陷綜合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能老年人服務計劃 (MSSP)

要瞭解有關 Medi-Cal 豁免的更多資訊，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致電 1-800-407-4627 (TTY 711)。

居家援助服務 (IHSS)

居家支援性服務 (IHSS) 計劃為符合 Medi-Cal 資格的人士（包括老年人、盲人和/或殘疾人）提供居家個人護理援助，作為家庭外護理的替代方案。IHSS 允許接收者安全地待在自己家中。您的健康護理提供者必須同意您需要居家個人護理援助，如果您沒有獲得 IHSS 服務，您將面臨被安置在家庭外護理機構的風險。IHSS 計劃也將進行需求評估。

要瞭解有關您所在縣提供的 IHSS 的更多資訊，請造訪

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致電您當地的縣社會服務機構。

您無法透過 Anthem 或 Medi-Cal 獲得的服務

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

- 體外受精 (IVF)，包括但不限於診斷或治療不孕症的不孕症研究或程序
- 生育力保留
- 實驗性服務
- 車輛改造
- 整容手術



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

如有醫療必要性，Anthem 可能會承保不承保的服務。您的提供者必須向 Anthem 提交預先核准（事先授權）請求，並說明非承保福利具有醫療必要性的原因。

如需瞭解更多資訊，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

新型和現有技術評估

為確保我們使用採用最新醫學治療和設備幫您保持最佳健康狀態，我們的醫療總監和服務提供者會關注所有最新醫療變化。他們會關注：

- 醫療與服務
- 行為健康治療與服務
- 藥物
- 器材

他們也會檢視最新的醫療和科學文章。在掌握上述資料後，他們會考慮：

- 變更是否安全且有用。
- 變更是否與目前使用的產生同等或更好的結果。

這項工作有助於我們決定新的治療或護理是否應被列入您的福利中。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

5. 兒童與青少年保健

未滿 21 歲的兒童與青少年會員可在投保後立即接受特殊健康服務。這可確保他們獲得適當的預防性、牙科和精神健康護理，包括發育和專業服務。本章將會說明這些服務。

兒童與青少年 Medi-Cal

21 歲以下的會員可免費獲得所需護理。以下清單包括對任何缺陷提供治療或護理所需的醫療服務以及身體或精神診斷。給付服務包括，但不限於：

- 兒童健康檢查和青少年檢查（兒童需要的重要就診）
- 免疫接種（疫苗注射）
- 行為健康評估和治療
- 精神健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（專業精神健康服務 (SMHS) 由縣政府承保）
- 不良童年經歷 (ACE) 篩檢
- 兒童和青少年重點人群 (POF) 的加強型護理管理 (ECM)（Medi-Cal 管理式護理計劃 (Anthem) 福利）
- 化驗檢測，包括血鉛中毒篩查
- 會員風險評估
- 健康及預防教育
- 視力服務
- 牙科服務（Medi-Cal Dental 承保）
- 聽力服務（由 California 兒童服務 (CCS) 為符合資格的兒童提供承保。Anthem 將承保為不符合 CCS 資格的兒童提供的服務）
- 家庭健康服務，例如私人護理 (PDN)、職能治療、物理治療以及醫療設備和用品

這些服務稱為兒童與青少年 Medi-Cal（也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)）

服務。如果會員需要有關兒童與青少年 Medi-Cal 的額外資訊，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/>

[Member-Information.aspx](#)。我們免費為您承保由兒科醫生《光明未來》指南建議以協助



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

您或您孩子保持健康的兒童與青少年 Medi-Cal 服務。若要閱讀《光明未來》指南，請瀏覽 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

加強型護理管理 (ECM) 是在 California 所有縣提供的 Medi-Cal 管理式護理計劃 (Anthem) 福利，旨在支援具有複雜需求的 Anthem 會員的綜合護理管理。由於具有複雜需求的兒童和青少年通常已經在分散的交付系統中由一名或多名案例管理人或其他服務提供者提供服務，因此 ECM 提供系統之間的協調。有資格享受此福利的兒童和青少年重點人群包括：

- 無家可歸的兒童和青少年
- 處於可避免醫院或急診室 (ED) 使用風險的兒童和青少年
- 有嚴重精神健康和/或物質使用障礙 (SUD) 需求的兒童和青少年
- 加入了 California 兒童服務 (CCS) 或 CCS 全兒童模式 (WCM) 並且有超出 CCS 病症的其他需求的兒童和青少年
- 參與兒童福利的兒童和青少年

如需有關 ECM 的額外資訊，請瀏覽：

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

此外，強烈鼓勵 ECM 主管護理經理篩選 ECM 會員是否需要 Anthem 提供的社區支援服務，作為傳統醫療服務或環境的經濟高效替代方案，並在符合資格且可用時轉介至這些社區支援。兒童和青少年可以受益於許多社區支援服務，包括氣喘治療、病房導覽、醫療臨時護理和清醒中心。

社區支援是由 Medi-Cal 管理式護理計劃 (Anthem) 提供的服務，並且可供符合資格的 Medi-Cal 會員使用，無論他們是否有資格獲得 ECM 服務。

如需有關社區支援的更多資訊，請瀏覽：

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

透過兒童與青少年 Medi-Cal 提供的一些服務（例如 PDN）被視為補充服務。這些服務不適用於 21 歲及以上的 Medi-Cal 會員。為了繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能必須在年滿 21 歲或之前加入 1915(c) 家庭和社區服務 (HCBS) 豁免或其他長期服務和支援 (LTSS)。如果您或您的孩子正在透過兒童與青少年 Medi-Cal 獲得補充服務，並且即將年滿 21 歲，請聯絡 Anthem 討論持續護理的選擇。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

兒童健康檢查及預防性護理

預防性護理包括定期健康檢查、幫助醫生及早發現問題的篩檢，以及在病症、疾病或醫療狀況引起問題之前發現它們的諮詢服務。定期檢查可以幫助您或您孩子的醫生發現任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、精神健康和任何物質（酒精或藥物）使用障礙。只要有需要，Anthem 會隨時承保篩檢問題（包括血鉛濃度評估）所需的檢查，即使該檢查不是在您或您孩子的定期健康檢查期間進行。

預防性護理還包括您或您的孩子所需的免疫接種（注射）。Anthem 必須確保所有投保的兒童在去看醫生時都已完成所需的所有免疫接種（注射）。預防性護理服務和篩檢免費提供，無需預先核准（事先授權）。

您的孩子應在以下年齡接受檢查：

- 出生後 2-4 天
- 1 個月
- 2 個月
- 4 個月
- 6 個月
- 9 個月
- 12 個月
- 15 個月
- 18 個月
- 24 個月
- 30 個月
- 3 歲至 20 歲，每年一次

兒童健康檢查包括：

- 完整的病史和從頭到腳的體檢
- 適合年齡的免疫接種（注射）（California 遵循美國兒科學會《光明未來》時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗檢測，包括血鉛中毒篩查
- 會員風險評估
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩檢期間發現您或您孩子的身體或精神健康有問題，您或您的孩子可能需要接受進一步的醫療護理。Anthem 將免費承保此護理，包括：

- 醫生、護士執業者和醫院護理
- 使您保持健康的免疫接種（注射）
- 物理、言語/語言及職能治療
- 家庭健康服務，包括醫療設備、用品和器具
- 視力問題的治療，包括眼鏡



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 聽力問題的治療，包括 CCS 不承保的助聽器
- 針對自閉症譜系障礙和其他發育障礙等健康狀況的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術，即矯正或修復由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病導致的身體異常結構的以改善功能或創造正常外觀的手術

血鉛中毒篩查

所有投保 Anthem 的兒童都應在 12 至 24 個月大時接受血鉛中毒篩檢，如果未提前進行檢測，則應在 24 至 72 個月大時接受血鉛中毒篩查。如果父母或監護人要求，兒童可以接受血鉛篩檢。每當醫生認為生活變化使孩子處於危險之中時，也應該對孩子進行篩檢。

幫助獲得兒童和青少年保健服務

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

- 告訴您可用的服務
- 需要時協助尋找網絡內提供者或網絡外提供者
- 幫助約診
- 安排醫療交通運輸，讓孩子們能準時赴診
- 協助針對透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 提供的服務協調護理，例如：
 - 精神健康及物質使用障礙的治療和復健服務
 - 牙齒問題的治療，包括齒列矯正

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

牙齒檢查

每天用毛巾輕輕擦拭牙齦，保持寶寶的牙齦清潔。大約 4 至 6 個月大時，乳牙開始長出，「出牙期」就開始了。您應該在孩子長出第一顆牙齒後或一歲生日前預約首次牙科看診，以先到者為準。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

這些 Medi-Cal 牙科服務是免費或低成本服務，適用於：

0-3 歲嬰兒

- 寶寶的首次牙科看診
- 寶寶的首次牙齒檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 補牙
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜（如為醫療所必需）

4-12 歲兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 白齒封填劑
- 補牙
- 牙根管
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜（如為醫療所必需）

13-20 歲青少年

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 符合資格者的正畸福利（牙套）
- 補牙
- 牙冠
- 牙根管
- 局部義齒和全口義齒
- 潔治和牙根拋開術
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜（如為醫療所必需）

* 當醫療服務提供者確定並記錄局部麻醉在醫學上不合適的原因，並且牙科治療已預先核准或不需要預先核准（事先授權）時，應考慮鎮靜和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可以使用鎮靜或全身麻醉的原因：

- 身體、行為、發育或情緒狀況阻礙患者對提供者進行治療的嘗試做出反應
- 主要的修復或外科手術
- 孩子不配合
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉劑無法控制疼痛



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

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

其他預防教育轉介服務

如果您擔心您的孩子在學校參加活動的積極性不高、學習不好，請諮詢您孩子的醫生、老師或學校行政管理人員。除了 Anthem 承保的醫療福利之外，學校還必須提供一些服務來幫助您的孩子學習而不落後。為幫助您孩子學習而提供的服務包括：

- 言語和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職能治療
- 輔助技術
- 社工服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的交通運輸服務

California 教育部提供這些服務並支付費用。您可以與您孩子的醫生和老師一起制訂最能幫助您孩子的客製化計劃。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

6. 報告和解決問題

報告和解決問題有兩種方式：

- 當您對 Anthem 或提供者或您從提供者處獲得的健康護理或治療有問題或不滿意時，請使用**投訴（申訴）**。
- 如果您不同意 Anthem 變更您的服務或不承保服務的決定，請使用**上訴**。

您有權向 Anthem 提出申訴和上訴，告訴我們您的問題。這不會剝奪您的任何法定權利和補救措施。我們不會因您向我們提出投訴或報告問題而歧視或報復您。告訴我們您的問題將有助於我們改善對所有會員的護理。

您可以先聯絡 Anthem，讓我們知道您的問題。請於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點致電我們，電話：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。告訴我們您的問題。

如果您的申訴或上訴在 30 天後仍未解決，或者您對結果不滿意，您可以致電 California 管理式健康護理部 (DMHC)。請 DMHC 審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的事情很緊急，例如涉及對您的健康造成嚴重威脅的事情，您可以立即致電 DMHC，無需先向 Anthem 提出申訴或上訴。您可以免費致電 DMHC：1-888-466-2219（TTY 1-877-688-9891 或 711）。或瀏覽：<https://www.dmhca.gov>。

California 管理式醫療保健服務部 (DHCS) Medi-Cal 管理式護理監察官也可以提供幫助。如果您在加入、變更或離開健康計劃時遇到問題，他們可以提供幫助。如果您搬家，並且在轉移到新縣的 Medi-Cal 時遇到問題，他們也可以提供幫助。您可以在週一至週五的上午 8 時到下午 5 時之間致電監察官，電話為 1-888-452-8609。此為免付費電話。

您也可以就 Medi-Cal 資格向您的縣資格辦公室提出申訴。如果您不確定可以向誰提交申訴，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

要報告有關您的健康保險的錯誤資訊，請致電 Medi-Cal：1-800-541-5555，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

投訴

當您對從 Anthem 或醫療服務提供者處獲得的服務有問題或不滿意時，可提出投訴（申訴）。提出投訴沒有時間限制。您可以隨時透過電話、書面郵件或線上向 Anthem 提出投訴。您的授權代表或提供者也可以在您允許的情況下為您提出投訴。

- **透過電話：**致電 Anthem：**1-800-407-4627 (TTY 711)**，服務時間為太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。提供您的健康計劃 ID 號碼、您的姓名以及您的投訴理由。
- **郵寄：**致電 Anthem：**1-800-407-4627 (TTY 711)**，並要求寄給您一份表格。取得表格後，填寫完成。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您的投訴理由。告知我們發生了什麼，以及我們可以如何幫助您。

將表格寄送至：

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

您的醫生的診所可以提供投訴表。

- **線上：**請瀏覽 Anthem 網站，網址為 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

倘您需人幫助您提出投訴，我們可幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在收到您的投訴後 5 個日曆日內，Anthem 將向您寄送一封信，告訴您我們已收到投訴。在 30 天內，我們將向您寄送另一封信函，告知您我們如何解決您的問題。如果您就與健康護理保險、醫療必需性或實驗性或研究性治療無關的申訴致電 Anthem，且您的申訴在下一個工作日結束前得到解決，您可能不會收到信函。

如果您有涉及嚴重健康問題的緊急事項，我們將開始加急（快速）審查。我們會在 72 小時內向您提供我們的決定。若需要加急審查，請撥打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 致電我們。

在收到您的投訴後 72 小時內，我們將決定如何處理您的投訴以及是否加快處理。如果我們發現我們不會加快處理您的投訴，我們將告訴您我們將在 30 天內解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯絡 DMHC，包括您認為您的問題符合加急審查的條件、Anthem 未在 72 小時內回覆您，或者您對 Anthem 的決定不滿意。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不受 Anthem 申訴流程的約束，也沒有資格接受獨立醫療審查。會員可以撥打 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或瀏覽 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴可能有資格接受獨立醫療審查。DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上找到獨立醫療審查/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上訴

上訴與投訴不同。上訴是請求 Anthem 審查並變更我們對您的服務做出的決定。如果我們向您傳送行動通知 (NOA)，告知您我們將拒絕、延遲、變更或結束服務，並且您不同意我們的決定，則可以向我們提出上訴。您的授權代表或提供者也可以在您書面許可的情況下代表您向我們提出上訴。

您必須在從 Anthem 收到 NOA 之日起 60 天內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您現在獲得的服務，您可以在等待上訴得到裁決期間繼續獲得該服務。這稱為待審期間補助給付。要獲得待審期間補助給付，您必須在 NOA 上註明的日期起 10 天內或在我們宣布您的服務將停止之前（以較晚者為準）向我們提出上訴。當您在這些情況下請求上訴時，在您等待上訴決定期間，您的服務將繼續。

您可以透過電話、書面郵件或線上提出上訴：

- **透過電話：**致電 Anthem：**1-800-407-4627 (TTY 711)**，服務時間為太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。提供您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。
- **郵寄：**致電 Anthem：**1-800-407-4627 (TTY 711)**，並要求寄給您一份表格。取得表格後，填寫完成。務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。
將表格寄送至：
Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007
您的醫生辦公室將提供上訴表格。
- **線上：**請造訪 Anthem 網站。前往 anthem.com/ca/medi-cal。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

如果您需要上訴申請或待審期間補助給付方面的協助，我們可為您提供協助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在收到您的上訴後 5 天內，Anthem 將向您寄送一封信，告訴您我們已收到上訴。在 30 天內，我們將告知您我們的上訴決定並向您寄送上訴解決通知 (NAR) 信函。如果我們未在 30 天內向您提供上訴決定，您可以請求 California 社會服務部 (CDSS) 舉行州聽證會，並向 DMHC 請求進行獨立醫療審查 (IMR)。

但是，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州聽證會有最終決定權。但如果您的問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

如果由於決定上訴所花費的時間可能會將您的生命、健康或身體機能置於危險之中，您或您的醫生希望我們作出快速決定，則可以要求加急（快速）審核。如需加急審查，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。我們將在收到您的上訴後 72 小時內做出決定。

如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？

如果您申請上訴並收到 NAR 信函告知您我們不會變更我們的決定，或者您從未收到 NAR 信函且時間已超過 30 天，您可以：

- 向 California 社會服務部 (CDSS) 請求舉行州聽證會，法官將審查您的個案。CDSS 的免費電話號碼為 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以透過 <https://www.cdss.ca.gov> 在線上請求舉行州聽證會。如需瞭解請求舉行州聽證會的更多方式，請參閱本章後面的「州聽證會」。
- 向管理式健康護理部 (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴表，以審查 Anthem 的決定。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 流程，則不屬於 Anthem 的外部醫生將審查您的個案並做出 Anthem 必須遵循的決定。

DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上找到 IMR/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您無需支付州聽證會或 IMR 費用。

您有權同時申請州聽證會和 IMR。但是，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

聽證會有最終決定權。但如果問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

以下章節提供了有關如何申請州聽證會和 IMR 的更多資訊。

Anthem 不處理與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴和上訴。要提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴，請致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴和上訴可能有資格進行 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR)。

如果您不同意與您的 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的決定，您可以要求舉行州聽證會。您不能向 DMHC 申請 IMR 以做出 Medi-Cal Rx 藥房福利決定。

向管理式健康護理部 (DMHC) 提出投訴和獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指與 Anthem 無關的外部醫生審查您的個案。如果您想要 IMR，則您必須首先針對非緊急問題向 Anthem 提起上訴。如果您在 30 個日曆日內沒有收到 Anthem 的回覆，或者您對 Anthem 的決定不滿意，則您可以申請 IMR。您必須在收到上訴決定通知之日起 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間來申請州聽證會。因此，如果您想要 IMR 和州聽證會，請盡快提交投訴。

請牢記，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州聽證會有最終決定權。但如果問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

您也許可以立即獲得 IMR，而無需先向 Anthem 提出上訴。這適用於您的健康問題很緊急的情況，例如對您的健康構成嚴重威脅的情況。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 的資格，DMHC 仍會審核您的投訴，以確保 Anthem 在您對其拒絕服務提出上訴時做出了正確的決定。

California 管理式健康護理部負責監管健康護理服務計劃。若想對您的健康計劃提出申訴，在聯絡該部門之前，請先致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 聯絡您的健康計劃，並使用您的健康計劃申訴程序。使用此申訴程序不會導致您喪失可能獲得的任何法定權利或補救措施。如果您需要協助處理涉及緊急情況的申訴，您的健康計劃未能妥善解決的申訴或超



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

過 30 天仍未解決的申訴，您可以致電該部門求助。您也可能有資格申請獨立醫療審查 (IMR)。倘您有資格申請 IMR，IMR 程序將就保健計劃在所提議之服務或治療於醫療必需性方面的裁決、本質為試驗性或研究性的治療之承保裁決，以及緊急醫療服務或急症治療服務費用方面的爭議，提供公平審查。該部門還設有免付費電話 (1-888-466-2219) 以及供聽障和語障人士使用的 TDD 專線 (1-877-688-9891)。該部門的網際網路網站 www.dmh.ca.gov 可提供投訴表格、IMR 申請表格及線上指示。

州聽證會

州聽證會是與 Anthem 和 California 社會服務部 (CDSS) 的法官舉行的會議。法官將協助解決您的問題並決定 Anthem 是否做出了正確的決定。如果您已向 Anthem 提出上訴，並且您仍然對我們的決定不滿意，或者您在 30 天後仍未收到上訴決定，您有權要求舉行州聽證會。

您必須在我們的 NAR 信函上註明之日起 120 天內請求舉行州聽證會。如果我們在您上訴期間為您提供了待審期間補助給付，並且您希望繼續獲得待審期間補助給付，直到您的州聽證會做出決定，您必須在收到我們的 NAR 信函後 10 天內或在我們表示您的服務將停止之前請求舉行州聽證會，以較晚者為準。

如果您需要協助以確保待審期間補助給付將持續提供，直到州聽證會做出最終決定，請致電 1-800-407-4627 與 Anthem 聯絡，服務時間為週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。如果您是聽障或語障人士，請致電 TTY 711。經您書面許可，您的授權代表或提供者可以代表您請求舉行州聽證會。

有時，您可以在未完成我們的上訴程序的情況下要求舉行州聽證會。

例如，如果 Anthem 沒有正確或及時地通知您有關您的服務的資訊，您可以要求舉行州聽證會，而無需完成我們的上訴程序。這稱為權利窮竭。以下是一些權利窮竭示例：

- 我們沒有以您的偏好語言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我們出錯，影響了您的任何權利
- 我們沒有為您提供 NOA 信函
- 我們沒有為您提供 NAR 信函
- 我們 NAR 信函中的資訊有誤
- 我們未在 30 天內針對您的上訴做出決定
- 我們判定您的個案緊急，但沒有在 72 小時內回覆您的上訴



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

您可以透過以下方式要求舉行州聽證會：

- **透過電話：**致電 CDSS 州聽證會部門：1-800-743-8525
(TTY 1-800-952-8349 或 711)
- **郵寄：**填寫上訴決議通知中提供的表格，並將其郵寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **線上：**在線上申請舉行聽證會：www.cdss.ca.gov
- **透過電子郵件：**填寫上訴決議通知隨附的表格，並將其透過電子郵件發送至
Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - **備註：**如果您透過電子郵件發送，州聽證會部門以外的其他人可能會攔截您的電子郵件。請考慮使用更安全的方法來發送您的請求。
- **透過傳真：**填寫上訴決議通知中隨附的表格，並將其傳真至州聽證會部門：
916-309-3487 或免費電話 1-833-281-0903。

如果您需要幫助申請州聽證會，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在聽證會上，您將告訴法官您不同意 Anthem 決定的原因。Anthem 將告訴法官我們如何做出決定。法官可能最多需要 90 天來裁決您的個案。Anthem 必須服從法官的判決。

如果您希望 CDSS 做出快速決定，因為舉行州聽證會所需的時間會使您的生命、健康或身體機能置於危險之中，您、您的授權代表或您的提供者可以聯絡 CDSS 並要求舉行加急（快速）州聽證會。CDSS 必須在從 Anthem 取得完整個案文件後 3 個工作日內做出決定。

欺詐、浪費和濫用

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



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

醫療服務提供者欺詐、浪費和濫用包括：

- 偽造醫療記錄
- 開立的處方藥超出醫療必要
- 提供的健康護理服務超出醫療必要
- 對未提供的服務收取費用
- 當專業人員未執行服務時，對專業服務收取費用
- 向會員提供免費或折扣的商品和服務，以影響會員選擇哪個提供者
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫生

福利受益人的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 向他人出借、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)
- 獲得多個醫療服務提供者提供的類似治療或藥物
- 在非緊急情況下去急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康計劃 ID 號碼
- 為非健康護理相關服務、Medi-Cal 不承保的服務或沒有醫療預約或不是要領取處方藥時搭乘醫療和非醫療交通運輸接送服務

要舉報欺詐、浪費或濫用，請寫下發生欺詐、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和 ID 號碼。盡可能多地提供有關該人士的資訊，例如電話號碼或專長（如果是醫療服務提供者）。提供事件日期以及所發生事件的摘要。

將您的報告寄送至：

Attn: Special Investigations Unit (SIU)
Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
Anthem SIU 欺詐熱線：1-888-231-5044



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

7. 權利與責任

作為 Anthem 的會員，您擁有特定的權利和責任。本章節解釋了這些權利和責任。本章節也包括您作為 Anthem 會員有權收取的法律通知。

您的權利

以下是您作為 Anthem 會員的權利：

- 獲得尊重且能保有尊嚴的對待，適當考慮您的隱私權以及對您的醫療資訊保密的需要，例如病史、精神和身體狀況或治療以及生殖或性健康
- 獲得有關健康計劃及其服務的資訊，包括承保服務、提供者、執業人員以及會員權利和責任
- 以您的偏好語言獲取完整翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 就 Anthem 的會員權利和責任政策提出建議
- 在 Anthem 網絡內選擇主治醫生的權利
- 及時獲得網絡內提供者所提供的服務
- 與提供者一起就您自己的健康護理做出決策，包括拒絕治療的權利
- 口頭或書面申訴有關組織或獲得的護理的權利
- 瞭解 Anthem 決定拒絕、延遲、終止（結束）或變更健康護理請求的醫療原因
- 獲得護理協調
- 要求對拒絕、延遲或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得您所用語言的免費口譯和筆譯服務
- 透過當地法律援助辦公室或其他團體獲得免費法律協助
- 擬定預先指示的權利
- 請求舉行州聽證會，前提是服務或福利被拒絕，並且您已向 Anthem 提出上訴，但仍對決定不滿意，或者您在 30 天後仍未獲得上訴決定，包括有關可以進行加急聽證會的情況的資訊
- 根據要求退出（放棄）Anthem 並變更為縣內的另一項健康計劃
- 獲得未成年同意服務的權利
- 在提出要求後免費獲得其他格式（例如盲文版、大字版、語音版及無障礙電子格式）的書面會員資訊，而且該資訊是以要求的適當格式且是遵循《福利與機構 (W&I) 法規》第 14182 (b)(12) 節的規定及時提供
- 不受到用作強迫、訓誡、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 如實討論可用的治療選項及替代方案資訊，且該資訊是以適用於您情況且您能夠瞭解的方式呈現，不論費用或承保範圍如何
- 調閱並獲得您病歷的副本，以及根據《聯邦法規彙編》(CFR) 第 45 篇第 164.524 及 164.526 節規定要求修改或更正病歷
- 自由行使上述權利，而不會影響 Anthem、服務提供者或州級政府對待方式的權利
- 根據聯邦法律規定使用計劃生育服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康護理提供者、助產服務、鄉村衛生中心、性傳染病服務及 Anthem 網絡外的急診服務

您的責任

Anthem 會員承擔下列責任：

- 立即聯絡您的 PCP，為您或您的孩子安排初始健康評估（投保後 120 天內）。
- 向我們、您的醫生及其他健康護理提供者提供幫助您獲得最佳護理及您有權獲得的全部福利所需的資訊。
- 盡量瞭解您的健康問題並配合您的醫生或其他健康護理提供者制定您完全同意的治療計劃。
- 遵循您與您的醫生及其他健康護理提供者商定的護理計劃。
- 遵循醫生的建議，照顧好您自己。
- 使用正規來源的護理。
- 當您去看醫生時，請帶上您的 Anthem ID 卡。
- 尊重您的醫生及其他護理人員。
- 理解本健康計劃。
- 知悉及遵守本健康計劃的規定。
- 知悉本健康計劃及您所獲得的服務類型受法律監管。
- 知悉我們不得因為您的年齡、性別、種族、民族、文化、語言需求、性取向或健康歧視您。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

非歧視通知

歧視是違法的。Anthem 遵守本州和聯邦民權法。Anthem 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、生理性別、性別認同或性取向而非法歧視他人、將他們拒之門外或給予他們差別待遇。

Anthem 提供：

- 向殘障人士提供免費協助和服務，幫助他們更好地進行溝通，比如：
 - 合格的手語翻譯員
 - 其他格式（大字印刷、音訊、盲文、可存取的電子格式及其他格式）的書面資訊
- 向母語並非英語的人士提供免費語言服務，比如：
 - 合格的口譯員
 - 用其他語言書寫的資訊

如果您需要這些服務，請致電 **1-800-407-4627** 聯絡 Anthem，服務時間為週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。或者，如果您有聽力或言語障礙，請致電 **TTY 711** 使用 California Relay 服務。

如何提起申訴

如果您認為 Anthem 未能提供這些服務或因性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視他人，您可以向 Anthem 的民權協調員提交申訴。您可以透過電話、郵件、當面或線上提出申訴：

- **透過電話**：致電 **1-800-407-4627** 聯絡 Anthem 的申訴協調員，服務時間為週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。或者，如果您是聽障或語障人士，請致電 **TTY 711** 以使用 California 轉接服務。
- **郵寄**：填寫投訴表或寫信並郵寄至：

Deputy Director, Office of Civil Rights
 Department of Health Care Services Office of Civil Rights
 P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413
- **當面**：前往您的醫生辦公室或 Anthem，然後表明您想要提交申訴。
- **線上**：造訪 Anthem 網站 anthem.com/ca/medi-cal。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

民權辦公室 – California 醫療保健服務部

您也可以透過電話、郵件或在線上向 California 醫療保健服務部 (DHCS) 民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**請致電 1-916-440-7370。如果您是聽障或語障人士，請致電 711（電信轉接服務）。
- **郵寄：**填寫投訴表或將信件郵寄至：
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表格於該網址獲得：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **線上：**傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室 – 美國衛生與公眾服務部

如果您認為您因種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別遭受歧視，您還可以透過電話、郵件或在線上向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**請致電 1-800-368-1019。如果您是聽障或語障人士，請致電 TTY 1-800-537-7697 或 711 以使用 California Relay 服務。
- **郵寄：**填寫投訴表或將信件郵寄至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投訴表格於該網址獲得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **線上：**請造訪民權辦公室投訴入口網站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與計劃活動的方式

Anthem 希望傾聽您的意見。每季度，Anthem 都會舉辦會議，討論 Anthem 哪些方面做得好，以及對不足之處如何改進。這些會議會邀請會員參加。歡迎大家來參加會議！



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

社區顧問委員會

Anthem 設有一個名為社區顧問委員會的團體。這個團體由社區顧問委員會成員構成。如果您願意，您可以加入該團體。該團體討論如何改進 Anthem 的政策，負責的方面如下所列：

- 社區顧問委員會的職責
- 確定可提高會員獲得護理許可權的機會
- 建議 Anthem 如何可以改進服務
- 在文化和語言需要評估上提供意見

若您想參與該團體，請致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

隱私權保護政策通知

我們有描述 Anthem 醫療記錄保密政策與程序的聲明，可在您提出請求後提供給您。

如果您已達到同意敏感服務的年齡和能力，則無需獲得任何其他會員的授權即可獲得敏感服務或提交敏感服務索賠。您可以在本手冊的「敏感護理」部分閱讀更多有關敏感服務的資訊。

您可以要求 Anthem 將有關敏感服務的通訊發送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「保密通訊申請」。如果您同意護理，未經您的書面許可，Anthem 不會向任何其他人士提供有關您的敏感護理服務的資訊。如果您沒有提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，Anthem 將以您的名義將通訊發送至存檔的地址或電話號碼。

Anthem 將尊重您的申請，以您要求的形式和格式取得保密通訊。或者，我們將確保您的通訊易於採用您要求的形式和格式。我們會將它們送到您選擇的其他地點。您的保密通訊申請將持續到您取消該申請或提交新的保密通訊申請為止。

醫療資訊的保密通訊

根據州或聯邦法律，任何無需父母或法定監護人同意即可同意接受健康護理服務的會員，包括成年人或未成年人，都可以要求以書面或電子方式申請保密通訊。保密通訊申請可以書面方式寄送至 Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007。可以按照 **[anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca)** 網站上的步驟提出電子申請。會員也可以撥打 ID 卡背面的電話號碼與我們聯絡。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

保密通訊申請將適用於披露醫療資訊或與請求保密通訊的個人所接受的醫療服務相關的提供者名稱和地址的所有通訊。

保密通訊申請將一直有效，直到收到最初請求保密通訊的會員對該申請的撤銷，或收到新的保密通訊申請。Anthem 將在收到電子請求或電話請求後七 (7) 個日曆日內，或自我們透過普通郵件收到書面申請之日起十四 (14) 個日曆日內實施保密通訊申請。我們還將確認我們已收到該申請，並將在會員聯絡我們時提供狀態。

Anthem 關於保護您的醫療資訊的政策和程序的聲明（稱為「隱私規則通知」）可在下面找到。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。



HIPAA 隱私權保護政策通知

該通告的初始生效日期為 2003 年 4 月 14 日。本通告最近一次修訂是在 2023 年 11 月。

本通告說明了我們可能如何使用及披露您的醫療資訊以及您可以如何取得這些資訊。
請仔細閱讀本通告。

與您的健康和健康福利相關的資訊屬於私密資訊。法律規定我們須為我們會員保證該等類型的資訊（稱為 PHI）的安全。這意味著無論您目前或曾經是會員，您的資訊都是安全的。

我們會在您有資格並加入我們的健康計劃後就 Medi-Cal 及兒童健康保險計劃從州立機構獲得有關您的資訊。我們亦從您的醫生、診所、實驗室及醫院獲取您的資訊以便我們同意及為您的健康護理付款。

聯邦法律規定，我們必須告訴您我們必須採取哪些措施來保護透過電話告訴我們、寫在紙上或存置於電腦內的 PHI。我們亦須告知您如何確保其安全。為了保護以下 PHI：

- 如寫在紙上，我們會：
 - 為我們的辦公室及檔案上鎖
 - 銷毀含有健康資訊的紙張以便其他人士無法獲得該等資訊
- 如存置於電腦內，我們會：
 - 使用密碼以便只有特定人士才能進入該電腦
 - 使用特殊程序監督我們的系統
- 如資訊被我們的工作人員、醫生或州立機構使用或披露，我們會：
 - 為保證資訊的安全制訂規則（稱為政策及程序）
 - 要求我們的工作人員遵守規則

我們何時可使用及共披露您的 PHI？

我們可能會向您的親屬或您選定的為您的健康護理提供幫助或付款的人士披露您的 PHI（如您告知我們可以向該人士披露）。有時我們可能會在**未**獲得您同意時使用及披露該等資訊：

- 出於您的健康護理（治療）目的



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 幫助醫生、醫院及其他人士使您獲得您所需的護理
- 出於付款原因
 - 與就您的護理向我們開出賬單的醫生、診所及其他人士披露資訊
 - 當我們表示我們會在您獲得健康護理或服務前付款時
 - 支援您並幫助您獲得可用的福利
- 出於健康護理業務原因（營運）
 - 幫助審核、欺詐及濫用預防計劃、規劃及每日工作
 - 尋找使我們的計劃變得更好的方法

我們可能會從不同的來源獲得您的 PHI，並且我們可能會將您的 PHI 提供給健康資訊交換機構，以用於支付、健康護理業務和治療目的。如果您不願意，請瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 瞭解更多資訊。

- 出於公眾健康原因
 - 幫助公共衛生官員防止公眾患病或受傷
- 向為您的護理提供幫助或付款的其他人披露
 - 我們可能會向您的親屬或您選定的為您的健康護理提供幫助或付款的人士披露（如您告知我們可以向該人士披露）
 - 向為您的健康護理提供幫助或付款（如您不能說話）的其他人士披露

我們須於就除您的護理、付款、日常業務、研究外的任何事項或下列其他事項使用或披露您的 PHI 前獲得您的書面同意。我們須於披露從您的醫生處獲得的心理治療記錄前獲得您的書面同意。如果我們要出售您的 PHI 或使用或分享它進行行銷，我們也需要您的書面同意。

您可以書面形式告知我們您想撤銷您的書面同意。我們無法撤銷我們於獲得您同意時使用或披露的資訊。但我們會於日後停止使用或披露您的 PHI。

我們可使用或法律規定我們須使用您的 PHI 的其他方式：

- 幫助警察及其他確保其他人士遵守法律的人士



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

- 舉報濫用及疏忽
- 答覆法律檔案，例如法院令
- 就審核或檢查等事項向健康監督機構提供資訊
- 幫助驗屍官、法醫或殯儀館找出您的名字及死因
- 於您提出請求時幫助您將您的身體部位捐獻以用於科研目的
- 出於研究目的
- 防止您或其他人士患病或受到嚴重傷害
- 配合政府工作人員展開某些工作，例如協助退伍軍人獲得福利
- 當您於工作中患病或受到傷害時向工傷賠償機構提供資訊

您有哪些權利？

- 您可要求查看您的 PHI 並獲得一份副本。我們將有 30 天的時間將其發送給您。如果我們需要更多時間，我們一定會告知您。儘管我們沒有您的完整醫療記錄。**如您想獲得一份完整的醫療記錄，向您的醫生或保健診所提出請求。**
- 如您認為醫療記錄中的某些內容不正確或遺漏部分內容，您可請求我們為您變更我們擁有的醫療記錄。我們將有 60 天的時間將其發送給您。如果我們需要更多時間，我們一定會告知您。
- 某些情況下，您可以要求我們不得披露您的 PHI。但是，我們不一定會同意您的請求。
- 您可要求我們將 PHI 寄送至另一不同地點（而非我們已有的關於您的地點）或以其他方式傳送。如將寄送至我們已有的地點會使您有危險，我們會按您的要求行事。
- 您可要求我們告知您過往六年內我們每次向其他人士披露您的 PHI 的情況。這不會列出我們因健康護理、付款、日常健康護理業務或其他我們未於此列出的原因而披露您的情況。我們將有 60 天的時間將其發送給您。如果我們需要更多時間，我們一定會告知您。
- 您可隨時要求獲得一份本通知的紙質副本，即使您已透過電子郵件提出該要求。
- 如您支付某項服務的所有費用，您可要求您的醫生不向我們披露有關該服務的資訊。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

我們必須如何處理？

- 法律規定，除了我們在本通告中所述以外，我們必須為您的 PHI 保密。
- 我們必須告知您法律規定我們應就隱私如何處理。
- 我們必須按照本通告所述執行。
- 若您因合理原因（例如您身處危險中）提出請求，我們必須將您的 PHI 寄至其他地址或以平郵以外的方式寄予您。
- 若您要求我們不得披露您的 PHI 後，而我們仍須這麼做，我們必須告知您。
- 若州法律規定我們必須執行更多此處所述之外的事項，我們會遵守該等法律規定。
- 若我們認為您的 PHI 已遭到入侵，我們須告知您。

與您聯絡

我們（包括我們的聯盟夥伴及/或供應商）可使用自動電話撥號系統及/或人工語音向您致電或傳資訊。不過我們只能根據電話消費者保護法案 (TCPA) 這樣做。此類電話旨在告知您相關治療方案或其他健康相關福利和服務。如果您不希望我們透過電話聯絡您，只需告知去電者，然後我們將不再採用此方式聯絡您。您也可以致電 **1-844-203-3796 (TTY 711)** 將您的電話號碼加入我們的請勿致電清單。

如果您有疑問，該怎麼辦？

如果您對我們的隱私規則有疑問或想要使用您的權利，請致電客戶服務中心：

1-800-407-4627 (TTY 711)，服務時間為太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。若您失聰或聽力存在問題，請撥 **TTY 711**。

如需瞭解更多資訊

要瞭解有關我們如何收集並使用您的資訊、您的隱私權利以及有關其他州和聯邦隱私法律的詳細資訊，請瀏覽我們的隱私 (Privacy) 網頁，網址為

<https://www.anthem.com/ca/privacy/>。

如您需投訴應如何處理？

我們可隨時隨地為您提供協助。若您覺得您的 PHI 未獲得安全保障，您可致電客戶服務中心或聯絡衛生與公眾服務部。如您投訴，您不會受到不利影響。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

來信或致電美國衛生與公眾服務部：

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

電話：800-368-1019

TDD：800-537-7697

傳真：415-437-8329

我們保留變更本健康保險流通與責任法案 (HIPAA) 通知以及我們為您的 PHI 保密的方式的權利。如果出現這種情況，我們會告訴您有關變更。我們亦會在網站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上發佈相關資訊。

種族、民族、語言、性取向和性別認同

我們可能會推斷、接收和/或保留您的種族、民族、語言、性取向和性別認同資訊。我們將按本通告所述保護該資訊。

我們僅將該資訊用於以下目的：

- 確保您獲得所需的護理
- 制訂改善健康結果的計劃
- 制訂及傳送健康教育資訊
- 讓醫生知道您的語言需求
- 提供口譯和翻譯服務

我們不會將該資訊用於以下目的：

- 發行健康保險
- 確定服務的費用金額
- 判定福利
- 與未核准使用者分享



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

您的個人資訊

正如我們在本通告中所述，我們可能會要求獲得、使用並披露個人資訊 (PI)。您的 PI 並非公開資訊且可識別您的身份。獲得 PI 通常是出於保險原因。個人資訊可以包括各種不同的內容，如您使用的網站使用者名稱和密碼、銀行帳號以及您的工作經歷。如果您的個人資訊與您的健康護理或您的健康計劃有關，則可能與 PHI 相同。我們會按照本通知所述保護您的 PI 和 PHI。

- 我們可使用您的 PI 作出以下關於您的決定：
 - 健康
 - 習慣
 - 愛好
- 我們可能會從以下其他人士或團體獲得有關您的 PI：
 - 醫生
 - 醫院
 - 其他保險公司
- 我們可能會在某些情況下未經您同意與我們公司外的其他人或群體分享您的 PI。
- 若我們在採取任何措施前須給您拒絕的機會，我們會告知您。
- 如您不想我們使用或披露您的 PI，我們會告知您應如何通知我們。
- 您有權閱覽並變更您的 PI。
- 我們確保您的 PI 會獲得安全保障。

此資訊包括其他語言版本，您可以免費索取。請聯絡我們的客戶服務中心電話：
1-800-407-4627 (TTY 711)，服務時間為太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。

Anthem Blue Cross 是 Blue Cross of California 的商業名稱。Anthem Blue Cross 和 Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. 是 Blue Cross Association 的獨立持牌人。Anthem 是 Anthem Insurance Companies, Inc. 的註冊商標。Blue Cross of California 與 L.A. Care Health Plan 簽約，在 Los Angeles 縣提供 Medi-Cal 管理式護理服務。

1073211CAMCTABC 07/24



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。
 此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

法律通知

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

與 Medi-Cal 最末順位支付者、其他健康保險和侵權追討有關的通知

Medi-Cal 方案遵循與會員健康護理服務第三方法律責任有關的州法律及聯邦法律和法規。Anthem 將會採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 計劃的給付順位位於最後。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險 (OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的條件之一，您必須申請或保留任何可用的免費 OHC。

聯邦法律和州法律規定 Medi-Cal 會員必須通報 OHC 和任何現有 OHC 的變更。如果您不迅速報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 錯誤支付的任何福利。透過 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在線上提交您的 OHC。

如果您無法上網，您可以致電 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 向 Anthem 報告 OHC。您也可以致電 DHCS 的 OHC 處理中心：1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980。

California 醫療保健服務部 (DHCS) 有權利和責任針對 Medi-Cal 支付順位並非第一的承保 Medi-Cal 服務追償費用。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或勞工賠償保險可能必須先支付您的健康護理費用，如果 Medi-Cal 支付，則償還 Medi-Cal。

如果您受傷，並且有其他當事方必須對您的傷害負責，您或您的法律代表必須在提出法律訴訟或理賠申請後的 30 天內通知 DHCS。在線上提交您的通知至：

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

要瞭解更多資訊，請造訪 DHCS 第三方責任和追償部門網站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

與遺產追償有關的通知

Medi-Cal 計劃必須從某些已故成員的遺囑認證財產中尋求償還在其 55 生日當天或之後獲得的 Medi-Cal 福利。還款包括按服務收費 (FFS) 和管理式護理計劃保費或者為護理機構服務、居家及社區服務支付的論人計費付款，以及當會員入住護理機構或接受居家及社區服務時獲得的相關醫院和處方藥服務的費用。償還額不得超過會員的遺囑認證財產的價值。

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

行動通知

Anthem 將在 Anthem 拒絕、延期、終止或變更健康護理服務請求時向您寄送一份行動通知 (NOA) 函件。如果您不同意 Anthem 的決定，可向 Anthem 的計劃呈交上訴。請參閱本手冊第 6 章中的「上訴」部分，以瞭解有關提出上訴的重要資訊。當 Anthem 向您寄送 NOA 時，如果您不同意我們所做的決定，它會告訴您您擁有的所有權利。

通知內容

如果 Anthem 根據醫療必要性拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少您的全部或部分服務，您的 NOA 必須包含以下內容：

- Anthem 打算採取的行動聲明
- 清晰簡潔地解釋 Anthem 決定的原因
- Anthem 如何決定，包括 Anthem 使用的規則
- 做出決定的醫療原因。Anthem 必須明確說明您的情況為何不符合規則或指南。

翻譯

Anthem 需要以常用偏好語言完全翻譯並提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包含 Anthem 決定拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少請求的健康護理服務的醫療原因。

如果無法提供您的偏好語言的翻譯，則 Anthem 需要以您的偏好語言提供口頭幫助，以便您能夠理解所獲得的資訊。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

anthem.com/ca/medi-cal。

8. 重要電話號碼與詞彙

重要電話號碼

- Anthem 客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711

重要詞彙

活躍分娩：懷孕會員正處於分娩的三個階段，在分娩前無法安全轉移到其他醫院或轉移可能會損害會員或未出生嬰兒的健康和安全的時間段。

急性：一種需要快速就醫的短暫、突發的醫療狀況。

美國印地安人：符合聯邦法律 42 CFR 第 438.14 條中「印地安人」定義的個人，該法律將符合以下任何條件的個人定義為「印地安人」：

- 是聯邦認可的印地安部落的成員
- 居住在城市中心並符合以下一項或多項條件：
 - 是印地安人部落、群體或其他有組織團體的成員，包括自 1940 年以來終止的部落、群體或團體，以及現在或將來被其居住州承認的部落、群體或團體，或者是任何此類成員的一級或二級後裔
 - 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
 - 出於任何目的而被內政部長視為印地安人
 - 根據內政部長頒布的規定被認定為印地安人
- 出於任何目的而被內政部長視為印地安人
- 出於獲得印地安人健康護理服務資格的目的，被衛生與公眾服務部部長視為印地安人，包括 California 印地安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上訴：會員請求 Anthem 審查和變更就所要求服務承保作出的決定。

福利：在此健康計劃下承保的健康護理服務和藥物。

California 兒童服務 (CCS)：一項 Medi-Cal 計劃，為 21 歲以下患有某些健康病症、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務。



請致電客戶服務中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay Line。登入 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 線上瀏覽。

案例管理人：可以幫助會員瞭解主要健康問題並與會員的提供者安排護理的註冊護士或社會工作者。

經認證助產護士 (CNM)：經 California 註冊護士委員會授予註冊護士執照並認證為助產護士的個人。經認證助產護士被允許參與正常分娩個案。

脊椎按摩師：透過徒手推拿方式治療脊椎的醫療服務提供者。

慢性病：無法完全治癒或隨時間推移會惡化或必須治療以防會員惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：會員可以選擇作為主治醫生 (PCP) 的機構。可以是聯邦合格健康中心 (FQHC)、社區診所、鄉村健康診所 (RHC)、印第安健康護理提供者 (IHCP) 或其他初級護理機構。

基於社區的成人服務 (CBAS)：基於門診、機構的服務，為符合相關資格的會員提供專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理者訓練及支援、營養服務、交通以及其他服務。

投訴：會員以口頭或書面方式表達對 Medi-Cal、Anthem、縣精神健康計劃或 Medi-Cal 醫療服務提供者所承保服務的不滿。投訴也是申訴。

持續護理：計劃會員繼續從現有網絡外提供者處獲得最多 12 個月 Medi-Cal 服務的能力，前提是提供者和 Anthem 達成一致。

合約藥品清單 (CDL)：Medi-Cal Rx 的核准藥物清單，提供者可以從中訂購會員所需的承保藥物。

福利協調 (COB)：對擁有一種以上健康保險承保類型的會員確定哪一種保險承保（Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他）具有主要治療和支付責任的流程。

縣組織健康系統 (COHS)：由縣議會建立以與 Medi-Cal 計劃簽約的當地機構。如果會員符合投保規則，則會自動投保 COHS 計劃。參保的會員從所有 COHS 醫療服務提供者中選擇自己的健康護理醫療服務提供者。

共付額：通常在服務時，除保險商支付的費用外，會員也要支付的費用。

承保服務：Anthem 負責給付的 Medi-Cal 服務。承保服務受 Medi-Cal 合約、任何合約修訂以及本會員手冊（也稱為綜合承保證書 (EOC) 和披露表格）中列出的條款、條件、限制和排除項目的約束。

DHCS：California 醫療保健服務部。這是監督 Medi-Cal 計劃的州級辦公室。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

退保：由於會員不再符合資格或更改為新的健康計劃而停止使用健康計劃。會員須簽署一份表格以表明他們不再希望使用本健康計劃，或致電 Health Care Options 並透過電話退保。

DMHC：California 管理式健康護理部。這是監督管理式護理健康計劃的州級辦公室。

耐用醫療設備 (DME)：由會員的醫生或會員在家庭、社區或用作家庭的機構中使用的其他提供者訂購的醫療所必需的醫療設備。

早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)：請翻到「兒童與青少年 Medi-Cal」。

緊急醫療狀況：出現嚴重症狀，如活躍分娩（定義參見上文）或劇痛的醫療或精神狀況，令具有一般健康和醫藥知識的謹慎外行人合理認為缺乏即時醫療護理可能：

- 將會員的健康或未出生的孩子的健康置於嚴重危險中
- 導致損害身體機能
- 導致身體部位或器官無法正常運作
- 導致死亡

急診護理：醫生或法律許可的醫生指導的適當人員進行的檢查，可確定是否存在緊急醫療狀況。需要具有醫療必需性的服務，以在機構能力範圍內保證您在臨床上的穩定。

緊急醫療交通運輸：救護車或急診車載送至急診室接受緊急醫療護理的服務。

投保人：作為健康計劃會員，且透過計劃接受服務的人。

既有患者：與提供者存在現有關係並且在健康計劃規定的指定時間內前往該提供者處的患者。

實驗性治療：在人體測試之前處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗性服務尚未經過臨床研究。

計劃生育服務：預防或延遲懷孕的服務。為育齡會員提供服務，協助他們決定孩子數量和間隙懷孕時間。

聯邦合格健康中心 (FQHC)：指在缺乏足夠提供者的地區的一家健康中心。會員可在 FQHC 獲得初級及預防性護理。

按服務收費 (FFS) Medi-Cal：有時，Anthem 不承保服務，但會員仍可透過 FFS Medi-Cal 獲得這些服務，例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

後續護理：定期接受醫生護理，以檢查會員住院後或治療過程中的進展。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

欺詐：明知欺瞞可能致使本人或他人獲得某些不當利益而故意採取的欺騙或虛假陳述的行為。

獨立生育中心 (FBC)：由州許可或以其他方式核准的，計劃在懷孕會員居住地之外進行分娩的健康機構，提供產前分娩或產後護理以及計劃內包括的其他非住院服務。這些機構並非醫院。

申訴：會員以口頭或書面方式表達對 Medi-Cal、Anthem、縣精神健康計劃或 Medi-Cal 醫療服務提供者所承保服務的不滿。就網絡醫療服務提供者向 Anthem 提出的投訴是申訴的範例。

康復服務和設備：幫助會員保持、學會或改善日常生活技能及功能的健康護理服務。

Health Care Options (HCO)：可使會員投保健康計劃或自健康計劃退保的計劃。

健康保險：醫療保險透過償還受保人疾病或傷痛費用或直接向醫療服務提供者支付護理費用的方式為醫療和手術費用付費。

家庭健康護理：在家中提供的專業護理服務及其他服務。

家庭健康護理提供者：在家中為會員提供專業護理和其他服務的提供者。

臨終關懷護理：用以降低罹患絕症之會員的身體、情緒、社交和精神不適感的護理。當會員的預期壽命為 6 個月或更短時，即可獲得臨終關懷護理。

醫院：會員從醫生和護士處獲得住院和門診護理的地方。

醫院門診護理：未作為住院病患，在醫院進行醫療或手術護理。

住院：作為住院病患在醫院治療。

印第安人醫療保健提供者 (IHCP)：由印第安健康服務 (IHS)、印第安部落、部落健康計劃、部落組織或城市印第安組織 (UIO) 運營的健康護理計劃，這些術語的定義見《印第安人健康護理改善法案》第 4 節（《美國法典》(U.S.C.) 第 25 篇第 1603 節）。

住院護理：會員必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理。

中級護理機構或療養院：在提供 24 小時住宿服務的長期護理機構或療養院中提供護理。中級護理機構或療養院的類型包括中級護理機構/發育障礙 (ICF/DD)、中級護理機構/發育障礙康復 (ICF/DD-H) 和中級護理機構/發育障礙護理 (ICF/DD-N)。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

研究性治療：已成功完成美國聯邦藥物管理局 (FDA) 核准的臨床研究第一階段，但尚未獲得 FDA 核准普遍使用，且仍在 FDA 核准的臨床研究中進行研究的治療藥物、生物製品或器械。

長期護理：在一家機構接受護理的時間超過入住當月加 1 個月的時間。

管理式護理計劃：一項 Medi-Cal 健康計劃，僅為投保該計劃的 Medi-Cal 受益人使用某些醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院。Anthem 是一項管理式護理計劃。

兒童與青少年 Medi-Cal：為 21 歲以下的 Medi-Cal 會員提供的福利，以幫助他們保持健康。會員必須接受對其年齡相適應的體檢和適當的篩查，以便及早發現健康問題和治療疾病。他們必須接受治療以應對或幫助緩解檢查中可能發現的病症。根據聯邦法律，此福利也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利。

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

醫療之家：提供初級健康護理主要功能的護理模式。這包括綜合護理、以患者為中心的協調護理、無障礙服務以及品質和安全。

醫療所必需（或醫療必要性）：醫療所必需的服務是合理且保護生命的重要服務。需要該護理以防止病患患重病或殘障。這種護理透過診斷或治療疾病、病症或損傷來減輕劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 醫療所必需的服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或狀況（包括物質使用障礙）所需的護理。

醫療交通運輸：當會員因身體或醫療原因而無法使用汽車、巴士、火車或計程車前往承保醫療預約地點或領取處方藥時，提供者為該會員開立的交通運輸。當您需要接送服務赴診時，Anthem 將會支付費用最低且能滿足您醫療需求的交通運輸服務。

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

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

精神健康服務提供者：為患者提供精神健康和行為健康服務的健康護理專業人員。

助產服務：產前、產時和產後護理，包括針對母親的計劃生育服務和針對新生兒的即時護理，由經認證助產護士 (CNM) 和持證助產士 (LM) 提供。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

網絡：一群與 Anthem 簽訂合約，提供護理的醫生、診所、醫院及其他提供者。

網絡提供者（或稱網絡內提供者）：請翻到「簽約提供者」。

不承保服務：Anthem 不承保的服務。

非醫療運輸：往返約診以接受會員的提供者授權的 Medi-Cal 承保服務時以及領取處方藥和醫療用品時的交通運輸。

非簽約提供者：不在 Anthem 網絡內的提供者。

其他健康保險 (OHC)：其他健康保險 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務給付者。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房、Medicare Advantage 計劃（C 部分）、Medicare 藥物計劃（D 部分）或 Medicare 補充計劃（Medigap）。

矯正裝置：連接在身體外部的支撐或夾板，適用於支撐或矯正嚴重損傷或患病身體部位的裝置，針對會員醫療康復而言具有醫療必要性。

區域外服務：會員在 Anthem 服務區域外任何地點的服務。

網絡外提供者：不屬於 Anthem 網絡的提供者。

門診護理：會員無需在醫院或其他地方過夜即可獲得所需的醫療護理。

門診精神健康服務：針對患有輕微至中等精神健康疾病的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或群體精神健康評估及治療（心理治療）
- 有臨床指示以評估精神健康狀況的心理測試
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品與補充劑

姑息性護理：為患有嚴重疾病的會員減少身體、情緒、社會及精神不適的護理。姑息性護理並未要求會員的預期壽命為 6 個月或更短。

簽約醫院：在會員接受護理時向會員提供服務的與 Anthem 簽訂合約的持證醫院。某些簽約醫院可能向會員提供的承保服務須遵守 Anthem 使用審核與品質保證政策或 Anthem 與醫院訂立的合約要求。

簽約提供者（或簽約醫生）：與 Anthem 簽訂合約在會員接受護理時向會員提供承保服務的醫生、醫院或其他持證健康護理專業人士或持證健康機構，包括亞急性機構。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

醫師服務：在州級法律下合法持證，可以提供醫學或矯正學方面服務的人士所提供的服務，不包括醫生在會員住院時提供的費用記入醫院帳單的服務。

計劃：請翻到「管理式護理計劃」。

穩定後服務：在會員狀況穩定後為了維持會員穩定而提供且與緊急醫療病況有關的承保服務。穩定後護理服務屬於承保範圍且可獲得給付。網絡外醫院可能需要預先核准（事先授權）。

預先核准（事先授權）：會員或其提供者必須就某些服務請求 Anthem 核准的流程，以確保 Anthem 將承保這些服務。轉介不是核准。預先核准與事先授權相同。

處方藥承保範圍：醫療服務提供者開具的處方藥物保險。

處方藥：依法規定要求持證提供者開具的藥物，與不需要處方的非處方藥（「OTC」）不同。

初級護理：請翻到「常規護理」。

主治醫生 (PCP)：會員尋求大部分健康護理服務的持證提供者。PCP 幫助會員獲得所需的護理。

PCP 可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭執業醫生
- 婦產科/婦科醫師
- 印第安健康護理提供者 (IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 鄉村健康診所 (RHC)
- 街頭藥物提供者 (SMP)
- 職業護理師
- 醫師助理
- 診所

事先授權（預先核准）：會員或其提供者必須就某些服務請求 Anthem 核准的流程，以確保 Anthem 將承保這些服務。轉介不是核准。事先授權與預先核准相同。

假體裝置：附著在身體上，替代缺失身體部位的人工裝置。

提供者目錄：Anthem 網絡內的提供者清單。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

精神科醫療急救狀況：精神障礙症狀嚴重或劇烈，可能即刻危機會員或他人或因精神障礙會員即刻無法提供或使用食物、住宿或衣物的情況。

公共衛生服務：以全體人群為目標的健康服務。包括健康情況分析、健康監督、保健、預防服務、傳染病控制、環境保護與衛生、災害預防與回應和職業健康等。

合資格提供者：在執業領域具備資格，適於治療會員的病況的醫生。

重建手術：矯正或修復身體異常結構的以盡可能改善功能或創造正常外觀的手術。身體異常結構由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病導致。

轉診：在會員的 PCP 表示會員可從其他提供者獲得護理時進行。某些承保護理服務需要轉介和預先核准（事先授權）。

復健和康復療法服務及設備：幫助受傷、殘疾或患有慢性病的會員獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

常規護理：具有醫療必需性的服務和預防性護理、兒科健康門診或護理，例如常規後續護理。常規護理的目的在於預防健康問題。

鄉村健康診所 (RHC)：指在缺乏足夠提供者的地區的一家健康中心。會員可在 RHC 獲得初級及預防性護理。

敏感服務：與精神或行為健康、性健康和生殖健康、計劃生育、性傳播感染 (STI)、愛滋病毒/愛滋病、性侵犯和墮胎、藥物濫用障礙、性別肯定護理和親密伴侶暴力相關的服務。

嚴重疾病：必須治療，否則可能致死的疾病或病況。

服務區域：Anthem 服務的地理區域。其中包括 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 縣。

專業護理：護士執業者、技師或治療師在會員在專業護理機構住院期間或在會員家中提供的承保服務。

專業護理機構：指僅由訓練有素的健康專業人士為您提供每天 24 小時的專業護理服務的地方。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

專科醫師（或專科醫生）：治療特定類型的健康護理問題的醫生。例如，矯正手術醫生治療骨折；過敏醫師治療過敏問題；而心血管醫生治療心臟問題。在大多數情況下，會員需要 PCP 轉介才能前往專科醫生處就診。

專業精神健康服務 (SMHS)：為精神健康服務需求高於輕度至中度損傷的會員提供的服務。

街頭藥物提供者 (SMP)：在診所或醫院四面牆外以及直接在街頭無庇護的個人可能所在的環境中進行患者看診的持證醫療服務提供者（例如醫學博士 (MD)、整骨醫學博士 (DO)、醫師助理 (PA)、護士執業者 (NP)、經認證助產護士 (CNM)）（例如居住在汽車、房車、廢棄建築物或其他室外區域的個人）。

亞急性護理機構（成人或兒童）：為需要特殊服務的身體虛弱會員提供綜合護理的長期護理機構，例如吸入治療、氣管切開護理、靜脈管飼和複雜傷口管理護理。

絕症：一種不可治癒的病狀，且若疾病遵循自然過程發展，很大可能會導致 1 年或以內死亡。

侵權追償：當因另一方所造成的傷害而向 Medi-Cal 會員提供或將要提供福利時，DHCS 將追回因該傷害向該會員提供的福利的合理價值。

分診（或篩檢）：指一名醫生或經篩查訓練的護士為判斷您的護理需求緊迫程度而進行的會員健康評估。

緊急護理（或緊急服務）：針對治療非緊急疾病、受傷或病情而需要的醫療護理服務。當臨時難以獲得或無法前往網絡內提供者時，會員可自網絡外提供者獲得緊急護理。



請致電客戶服務中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 於太平洋時間週一至週五上午 7 點至晚上 7 點隨時為您提供幫助。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California Relay 專線。線上瀏覽

[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。