

会员 手册

福利须知

Anthem 综合承保保证书 (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 县

其他语言 与格式

其他语言

您可以免费获得其他语言版本的会员手册和其他计划数据。Anthem 的合格译员可提供笔译。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此为免付费电话。阅读本会员手册以了解更多有关健康护理语言协助服务的事宜、如口译和笔译服务。

其他格式

您可以免费获得其他格式的信息、例如盲文版、20 号字型版、大字版、音讯版和可存取的电子格式。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此为免付费电话。

口译服务

Anthem 每天 24 小时均为您免费提供由合格口译员所提供的口译服务、包括手语。您不必让家人或朋友充当口译员。除非紧急情况、否则我们不鼓励使用未成年人担任口译员。免费提供口译、语言和文化服务。每周 7 天、每天 24 小时提供帮助。如需您所用语言的协助、或获得其他语言版本的手册、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。此为免付费电话。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 [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 أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian) ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **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 ជាភាសាបស្ចឹម ឬសូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរម៉ែប៉ែល សំរាប់ជនពិការ កម្មឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

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

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

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

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

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



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

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。

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.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາບິ

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ

ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາບິ

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

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付电话费。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

Mienh Tagline (Mien) LONGC HNYOUV JANGX

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ

ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-407-4627 (TTY 711)।

ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ

1-800-407-4627 (TTY 711) | ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian) ВНИМАНИЕ! Если вам

нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия ТTY 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 ТTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

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



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 [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



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

欢迎加入 Anthem !

感谢您加入 Anthem。Anthem 是一项面对拥有 Medi-Cal 人士开放的健康计划。Anthem 携手 California 州 帮您获得所需的健康护理。

会员手册

此会员手册有助于您了解个人在 Anthem 下的保险。请仔细全面阅读本手册。它将帮助您了解您的福利、为您提供服务以及如何获得所需的护理。也有助于解释作为 Anthem 会员的权利和责任。如果您有特殊健康需求、请务必阅读所有适用章节。

此会员手册也称之为综合承保证明 (EOC) 与披露表。本 EOC 和披露表仅为健康计划的摘要。必须参阅健康计划合同来确定保险的确切条款与条件。如需了解更多信息、请致电 Anthem、电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在本会员手册中、Anthem 有时被称为「我们」。会员有时被称为「您」。有些大写单字在本会员手册中具有特殊含义。

若要索取 Anthem 与 California 医疗保健服务部 (DHCS) 之间的合同副本、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您可以免费索取另一份会员手册。您也可以在 Anthem 网站 anthem.com/ca/medi-cal 上找到会员手册。您也可以免费索取一份 Anthem 非专有临床和管理政策和程序的副本。它们也在 Anthem 网站上。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

联系我们

Anthem 随时为您提供帮助。如果您有任何疑问、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。
Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。此为免付
费电话。

您也可以随时在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

谢谢、
Anthem

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



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

目录

其他语言 与格式	2
其他语言	2
其他格式	2
口译服务	2
欢迎加入 Anthem!	9
会员手册	9
联系我们	10
目录	11
1. 会员入门	14
如何获取帮助	14
谁可以成为会员	14
识别 (ID) 卡	15
2. 关于您的健康计划	17
健康计划概况	17
您的计划如何运作	18
变更健康计划	19
搬到新县或离开 California 的学生	19
持续护理	20
成本	22
3. 如何获得护理	25
接受健康护理服务	25
主治医生 (PCP)	26
医疗服务提供商网络	29
交通服务	36
赴诊	37
取消和重新安排	37



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
 Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
 此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
 在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

付款.....	37
转诊.....	39
「California 癌症平等法案」转诊.....	40
预先批准（事先授权）.....	40
第二意见.....	41
敏感护理.....	42
紧急护理.....	44
紧急护理.....	45
每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine).....	47
预立健康护理指示.....	47
器官及组织捐献.....	48
4. 福利和服务.....	49
您的健康计划承保的福利和服务.....	49
Anthem 承保的 Medi-Cal 福利.....	52
其他 Anthem 承保的福利和计划.....	70
其他 Medi-Cal 计划和服务.....	73
您无法通过 Anthem 或 Medi-Cal 获得的服务.....	79
新型和现有技术评估.....	79
5. 儿童与青少年 保健.....	80
儿童与青少年 Medi-Cal.....	80
儿童健康检查及预防性护理.....	82
血铅中毒筛查.....	83
帮助获得儿童和青少年保健服务.....	83
您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务.....	83
6. 报告和解决问题.....	86
投诉.....	87
上诉.....	88
如果您不同意上诉决定、该怎么办？.....	89
向管理式健康护理部 (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR).....	90
州听证会.....	91
欺诈、浪费和滥用.....	93



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
 Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
 此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
 在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

7. 权利与责任	94
您的权利.....	94
您的责任.....	95
非歧视通知	96
会员参与计划活动的方式.....	97
隐私权保护政策通知.....	98
法律通知.....	106
与 Medi-Cal 最末顺位支付者、其他健康保险和侵权追讨有关的通知.....	106
与遗产追偿有关的通知	107
行动通知.....	107
8. 重要数字与词汇	108
重要电话号码.....	108
重要词汇.....	108



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
 Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
 此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
 在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

1. 会员入门

如何获取帮助

Anthem 希望您可以对个人健康护理满意。如果您对您的护理有任何疑问或疑虑、Anthem 希望听到您的意见！

会员服务部

Anthem 会员服务部随时为您提供协助。Anthem 可以：

- 解答有关您健康计划和 Anthem 承保服务的疑问。
- 协助您选择或更换主治医生 (PCP)
- 告知您从何处获得所需的护理
- 如果您不讲英语、为您提供口译服务
- 帮助您获取其他语言和格式表达的信息

如果您需要帮助、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。此为免付费电话。Anthem 必须确保您在致电时的等待时间少于 10 分钟。

您也可以随时浏览会员服务部的网站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

谁可以成为会员

每个州都可能 Medicaid 计划。在 California、Medicaid 被称为 **Medi-Cal**。

您有资格加入 Anthem、因为您有资格加入 Medi-Cal、并且居住在以下县之一：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 或 Tuolumne。您可能也有资格通过社会安全局获得 Medi-Cal、因为您正在获得 SSI 或 SSP。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

关于登记如有任何疑问、请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。或浏览 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如对社会保障有任何疑问、请致电社会安全局：1-800-772-1213。或前往 <https://www.ssa.gov/locator/>。

过渡性 Medi-Cal

如果您开始赚更多的钱并且不再有资格获得 Medi-Cal、您也许能够获得过渡性 Medi-Cal。

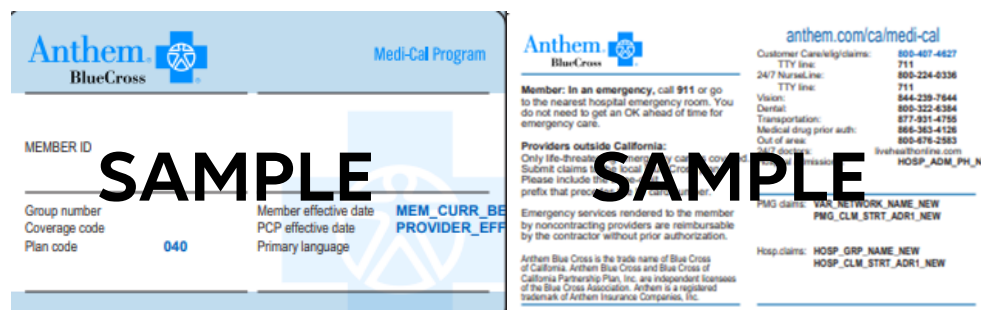
您可以在本地县办公室询问有关过渡性 Medi-Cal 资格的问题：

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

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

识别 (ID) 卡

作为 Anthem 的会员、您将获得我们的 Anthem 识别 (ID) 卡。在获得健康护理服务或处方药时、您必须出示个人 Anthem ID 卡及个人 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州寄送给您的福利识别卡。您应该随身携带所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡如下所示：



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

如果您在投保日期后几周内没有收到 Anthem ID 卡、或者您的 Anthem ID 卡损坏、遗失或被盗、请立即致电会员服务部。Anthem 将免费寄一张新卡给您。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您没有 Medi-Cal BIC 卡、或您的卡片损坏、遗失或被盗、请致电本地县办公室。要查找您本地的县办公室、请前往 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
在线浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

2. 关于您的健康计划

健康计划概况

Anthem 是一项为这些县拥有 Medi-Cal 的人士开放的健康计划。Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne。Anthem 携手 California 州 帮您获得所需的健康护理。

请与一名 Anthem 会员服务代表联系、了解更多有关健康计划和如何利用计划的信息。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您的保险开始与结束时间

当您投保 Anthem 时、我们将在您投保日期后的两周内向您寄送 Anthem 识别 (ID) 卡。在获得健康护理服务或处方药时、您必须出示个人 Anthem ID 卡及个人 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保险需要每年续保一次。如果您本地的县办公室无法以电子方式续保您的 Medi-Cal 保险、县政府将向您寄送一份预先填写的 Medi-Cal 续保表。填写此表格并将其寄回给您本地的县办公室。您可以亲自、通过电话、邮件、在线或您所在县内可用的其他电子方式返回您的信息。

您可以随时终止 Anthem 保险并选择其他健康计划。如就选择新计划需要帮助、请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。或浏览 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Anthem 是一项面向 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县的 Medi-Cal 会员的健康计划。通过 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 寻找您本地的县办公室。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

若符合以下任一条件、Anthem Medi-Cal 保险可能会终止：

- 您搬离 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 或 Tuolumne 县
- 您不再拥有 Medi-Cal
- 您符合要求您加入按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的豁免计划的资格
- 您在拘留所或监狱中

如果您失去 Anthem Medi-Cal 保险、您可能仍有资格获得 FFS Medi-Cal 保险。如果您不确定您是否仍享有 Anthem 福利、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

美国印第安人在管理式护理计划中的特别注意事项

美国印第安人有权不参加 Medi-Cal 管理式护理计划或是随时以任何理由退出 Medi-Cal 管理式护理计划并回到 FFS Medi-Cal。

如果您是美国印第安人、则有权在印第安医疗保健提供者 (IHCP) 获得健康护理服务。您也可以留在 Anthem 中或退出（放弃）、同时从这些地点获得健康护理服务。要了解有关投保和退保的更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 必须为您提供护理协调、包括网络外个案管理。如果您要求从 IHCP 取得服务、但没有可用的网络内 IHCP、Anthem 必须协助您找到网络外 IHCP。要了解更多信息、请阅读本手册第 3 章中的「提供者网络」。

您的计划如何运作

Anthem 是与 DHCS 签订合同的管理式护理健康计划。Anthem 与 Anthem 服务区域的医生、医院和其他提供者合作、为我们的会员提供健康护理。作为 Anthem 的会员、您可能有资格获得通过 FFS Medi-Cal 提供的某些服务。其中包括门诊处方药、非处方药以及通过 Medi-Cal Rx 提供的一些医疗用品。

会员服务部将告诉您 Anthem 如何运作、如何获得您需要的护理、如何在办公时间安排提供者预约、如何申请免费口译和笔译服务或其他格式的书面信息、以及如何确定您是否有资格获得交通服务。

如需了解更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您还可以在线寻找会员服务信息：[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

变更健康计划

如果有其他健康计划可用、您可以随时退出 Anthem 并加入您居住县的另一个健康计划。要选择新计划、请致电 Health Care Options: 1-800-430-4263

(TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 6 点之间致电。或前往 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更长时间来处理您离开 Anthem 并参加您所在县的另一个计划的申请。

若要了解您的申请状态、请致电 Health Care Options、电话: 1-800-430-4263

(TTY 1-800-430-7077 或 711)。

如果您想尽早离开 Anthem、您可以致电 Health Care Options 请求加急(快速)退保。

可以要求加急退保的会员包括但不限于根据寄养或收养援助计划获得服务的儿童、有特殊健康护理需求的会员以及已加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商业管理式护理计划的会员。

您可以联系本地县办公室要求离开 Anthem。寻找您本地的县办公室:

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

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

搬到新县或离开 California 的学生

您可以在美国任何地方(包括美国领土)获得急诊护理和紧急护理。仅在您居住的县涵盖常规和预防性护理。如果您是搬到 California 新县接受高等教育(包括大学)的学生、Anthem 将承保您所在新县的急诊室和紧急护理服务。您也可以在新县获得常规或预防性护理、但您必须通知 Anthem。阅读下文以了解更多内容。

如果您已加入 Medi-Cal、并且是您所居住的 California 县以外县的学生、则无需在该县申请 Medi-Cal。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您暂时离开家去 California 另一个县学习、您有两个选择。您可以：

- 告诉您本地县办公室的资格工作人员您将暂时搬去接受高等教育的学校、并向他们提供您在新县的地址。县政府将使用您的新地址和县代码更新个案记录。如果您想在新县居住时继续获得常规或预防性护理、则必须这样做。如果 Anthem 不为您将就读大学的县提供服务、您可能必须更改健康计划。如有疑问并避免延迟加入新的健康计划、请致电 Health Care Options: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。

或

- 如果 Anthem 不为您就读大学的新县提供服务、并且您没有将您的健康计划更改为可为该县提供服务的计划、则您在新县将仅在某些情况下获得急诊室和紧急护理服务。要了解更多信息、请阅读第 3 章「如何获得护理」。对于常规或预防性健康护理、您需要使用位于 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县的 Anthem 提供者网络。

如果您暂时离开 California 到另一个州就读、并且希望保留您的 Medi-Cal 保险、请联系本地县办公室的资格工作人员。只要您符合资格、Medi-Cal 将承保其他州的急诊服务和紧急护理。Medi-Cal 也将承保加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理。

当您不在 California 时、常规和预防性护理服务（包括与这些服务相关的处方药）不在承保范围内。您没有资格通过 Medi-Cal 保险获得这些州外服务。Anthem 不会支付您的健康护理费用。如果您想在另一个州获得 Medicaid、则需要在该州申请。Medi-Cal 不承保美国境外的急诊、紧急或任何其他健康护理服务、但如第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的紧急护理除外。

持续护理

网络外提供者的持续护理

作为 Anthem 的会员、您将从 Anthem 网络中的提供者处获得健康护理。要了解健康护理提供者是否在 Anthem 网络中、请阅读 [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/) 目录中未列出的提供者可能不在 Anthem 网络内。

在某些情况下、您也许能够从 Anthem 网络外提供者处获得护理。如果您被要求更改您的健康计划或从 FFS Medi-Cal 切换到管理式护理、或者您的提供者曾经在网络内但现在不在网络内、您也许可以保留您的提供者、即使他们不在 Anthem 网络内。这称为持续护理。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您需要从网络外提供者处获得护理、请致电 Anthem 请求持续护理。如果满足以下所有条件、您可能可以获得长达 12 个月或更长时间的持续护理：

- 在投保 Anthem 之前、您与网络外提供者保持着持续的关系
- 在投保 Anthem 之前的 12 个月内、您至少曾前往网络外医疗服务提供商处进行一次非紧急就诊
- 网络外提供者愿意与 Anthem 合作、并同意 Anthem 的合同要求和服务付款
- 网络外提供者符合 Anthem 的专业标准
- 网络外提供者已登记并参与 Medi-Cal 计划

如需了解更多信息、请致电会员服务部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您的提供者在 12 个月结束前未加入 Anthem 网络、不同意 Anthem 付款费率、或不符合护理质量要求、您将需要更改为 Anthem 网络内提供者。如需讨论您的选择、请致电会员服务部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 不需要为网络外提供者提供某些辅助（支持）服务的持续护理、例如放射科、化验、透析中心或交通运输。您将通过 Anthem 网络内提供者获得这些服务。

若要了解更多有关持续护理的信息以及您是否符合资格、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

完成网络外提供者的承保服务

作为 Anthem 的会员、您将从 Anthem 的网络内提供者处获得承保服务。如果您在投保 Anthem 时或在您的提供者离开 Anthem 网络时正在接受某些健康状况的治疗、您可能仍然可以从网络外提供者处获得 Medi-Cal 服务。

如果您需要针对以下健康状况的承保服务、您也许可以在特定时间内继续接受网络外医疗服务提供商的护理：

健康状况	限期
急症（需要快速关注的医疗问题）	持续到您的急症消失
严重的慢性身体和行为问题（您长期存在的严重医疗保健问题）	自承保开始或提供者与 Anthem 的合同终止之日起最多 12 个月
妊娠和产后（出生后）护理	怀孕期间及怀孕结束后最多 12 个月
母体心理健康服务	自诊断或妊娠结束后最多 12 个月（以较晚者为准）



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

出生至 36 个月大之间的新生婴儿护理	自承保开始日期或提供者与 Anthem 的合同终止之日起最多 12 个月
绝症（危及生命的医疗问题）	持续到您的疾病消失。自您参保 Anthem 之日起或提供者停止与 Anthem 合作之日起、您仍可以获得超过 12 个月的服务
由网络外提供者进行的手术或其他医疗程序、只要该手术或其他医疗程序属于承保范围、具有医疗必要性并获得 Anthem 授权、作为记录的治疗过程的一部分并由提供者建议和记录	手术或其他医疗程序必须在提供者合同终止之日起 180 天内进行、或在您参保 Anthem 生效之日起 180 天内进行

如欲了解其他可能符合资格的病症、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果网络外提供者不愿意继续提供服务或不同意 Anthem 的合同要求、付款或其他提供护理的条款、您将无法从该提供者处获得持续护理。您也许能够继续从 Anthem 网络内的其他提供者处获得服务。

如需协助选择继续为您提供护理的签约提供者、或者如果您对从不再属于 Anthem 网络的提供者处获取的承保服务有疑问或问题、请致电会员服务部：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 无需为 Medi-Cal 不承保的服务或 Anthem 与 DHCS 签订的合同不承保的服务提供持续护理。要了解有关持续护理、资格和可用服务的更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

成本

会员费用

Anthem 为符合 Medi-Cal 资格的人士提供服务。在大多数情况下、Anthem 会员无须支付承保服务费用、保费或自付额。

如果您是美国印第安人、则无需支付投保费用、保费、自付额、共付额、费用分摊或其他类似费用。Anthem 不得向任何直接从 IHCP 或通过转诊至 IHCP 获得用品或服务的美国印第安人会员收取任何投保费用、保费、自付额、共付额、分摊费用或类似费用、或减少应向 IHCP 支付的款项。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您参保了 Santa Clara 或 San Francisco 县的县儿童健康倡议计划 (CCHIP) 或参保了家庭 Medi-Cal、您可能需要支付每月保费和共付额。

除急诊护理、紧急护理或敏感护理外、您必须获得 Anthem 的预先批准（事先授权）、然后才能前往 Anthem 网络外提供者处就诊。如果您未获得预先批准（事先授权）、并且您前往网络外提供者处接受非急诊护理、紧急护理或敏感护理的护理、您可能需要支付从该提供者处获得的护理费用。如需承保服务清单、请参阅本手册的第 4 章「福利与服务」。您也可以在 Anthem 网站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上寻找医疗服务提供商目录。

需要长期护理并支付分摊费用的会员

您可能需要每月为长期护理服务支付分摊费用。您需分摊的费用视您的收入而定。您每个月均需支付自己的健康护理账单、包括但不限于长期服务和支持 (LTSS) 账单、直到您支付的金额等于您的分摊费用。此后、Anthem 将承保您当月的长期护理。在您已经支付当月所有长期护理分摊费用前、您不在 Anthem 承保范围内。

医疗服务提供商如何获得付款

Anthem 以下列方式向提供者支付费用：

- 人均费用
 - Anthem 每个月为每名 Anthem 会员支付部分医疗服务提供商一笔金额。这称为论人计费付款。Anthem 和医疗服务提供商共同决定付费金额。
- FFS 付款
 - 某些医疗服务提供商为 Anthem 会员提供护理、之后向 Anthem 寄送服务账单。这称为 FFS 付款。Anthem 和医疗服务提供商共同决定每次服务费用。

如欲了解更多有关 Anthem 如何支付医疗服务提供商的信息、请致电

1-800-407-4627 (TTY 711)。

如果您收到健康护理提供者的账单

承保服务是 Anthem 必须付款的健康护理服务。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服务的账单、请勿支付账单。立即拨打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系会员服务部。Anthem 将帮助您确定账单是否正确。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)。**

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您收到药房的处方药、用品或补充剂的账单、请致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部、服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。TTY 用户可以致电 711、服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。您也可以造访 Medi-Cal Rx 网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求 Anthem 偿还您的费用

如果您为已经获得的服务付费、并且符合以下**所有**条件、您可能会有资格获得报销（偿还）：

- 您所获得的服务是由 Anthem 负责付费的承保服务。Anthem 不会为您报销 Anthem 不承保的服务。
- 您在成为合格的 Anthem 会员期间获得了承保服务。
- 您要求在获得承保服务之日起一年内偿还费用。
- 您出示您或代表您的其他人支付承保服务费用的证据、例如提供者提供的详细收据。
- 您从 Anthem 网络内的 Medi-Cal 注册提供者处获得了承保服务。如果您获得了急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者在未经预先批准（事先授权）的情况下提供的其他服务、则无需满足此条件。
- 如果承保服务通常需要预先批准（事先授权）、您需要提供服务提供商出具的证明、证明承保服务有医疗需求。

Anthem 将在一封称为「行动通知」(NOA) 的信函中告诉您他们是否会向您提供补偿。如果您满足上述所有条件、Medi-Cal 登记的医疗服务提供者应退还您支付的全部金额。如果提供者拒绝向您偿付、Anthem 将全额退还您所支付的金额。我们必须在收到索赔后的 45 个工作日内向您报销。

如果服务提供商已注册 Medi-Cal、但不在 Anthem 网络中且拒绝向您偿付、Anthem 将向您偿付、但最多不超过 FFS Medi-Cal 支付的金额。Anthem 将为您支付紧急服务、计划生育服务或 Medi-Cal 允许由网络外服务提供商在未经预先批准（事先授权）的情况下提供的其他服务的全部自付费用。如果您不满足上述条件之一、Anthem 将不予退款。

如果出现以下情况、Anthem 将不会向您退款：

- 您请求并获得了 Medi-Cal 不承保的服务、例如美容服务。
- 该服务不属于 Anthem 的承保服务
- 您有未满足的 Medi-Cal 分摊费用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的医生、并签署了一张表格、声明您无论如何都想看诊并将自己支付服务费用
- 您的 Medicare D 部分计划承保 Medicare D 部分处方药共付额



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

3. 如何获得护理

接受健康护理服务

请详阅以下信息以了解您可以向谁或向哪个医疗服务提供商团体取得健康护理。

您可以在 Anthem 投保生效之日开始获得健康护理服务。请务必随身携带您的 Anthem 识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 以及任何其他健康保险卡。切勿让其他人使用您的 BIC 卡或 Anthem ID 卡。

仅有 Medi-Cal 保险的新会员必须在 Anthem 网络内选择主治医生 (PCP)。同时拥有 Medi-Cal 和其他综合健康保险的新会员不必选择 PCP。

Anthem 网络是一个由与 Anthem 合作的医生、医院和其他提供者组成的团体。您必须在成为 Anthem 会员后 30 日内选择一位 PCP。如您不选择 PCP、Anthem 将为您选择一位。

您可以为所有家人选择 Anthem 的同一名 PCP 或不同 PCP、只要该 PCP 可以提供服务即可。

如果您想要保留一位医生、或想要寻找新的 PCP、请前往医疗服务提供商目录、以取得 Anthem 网络内所有 PCP 和其他提供者的清单。医疗服务提供商目录还有其他信息可以帮您选择 PCP。如果您需要医疗服务提供商目录、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以可以在 Anthem 网站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上寻找医疗服务提供商目录。

如果您无法从 Anthem 网络内的签约提供者处获得所需护理、您的 PCP 或 Anthem 网络内的专科医生必须请求 Anthem 批准、以将您转至网络外的医疗服务提供商处。这称为转诊。您无需转诊即可前往网络外提供者处获取本章后面「敏感护理」标题下列出的敏感护理服务。

请阅读本章节其他内容了解更多有关 PCP、医疗服务提供商目录和医疗服务提供商网络的信息。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

Medi-Cal Rx 计划管理门诊处方药承保范围。要了解更多信息、请阅读第 4 章中的「其他 Medi-Cal 计划和服务」。

主治医生 (PCP)

您的主治医生 (PCP) 是您寻求大部分健康护理服务的持证提供者。您的 PCP 还可以帮助您获得所需的其它类型的护理。您必须在 Anthem 登记后 30 天内选择一名 PCP。根据个人年龄与性别、您可以选择全科医生、妇产科/妇科医生、家庭执业医生、内科医生或儿科医生作为您的 PCP。

执业护理师 (NP)、医师助理 (PA) 或认证助产护士也可以作为您的 PCP。如果您选择一名 NP、PA 或认证助产护士、可能也会为您指派一名医生监督护理。如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal、或者您还有其他综合健康护理保险、则您无需选择 PCP。

您可以选择印第安健康护理提供者 (IHCP)、联邦合格健康中心 (FQHC)、乡村健康诊所 (RHC) 或街头医疗提供者 (SMP) 作为您的 PCP。根据提供者的类型、只要 PCP 可以提供服务、您就可以为自己以及属于 Anthem 会员的其他家人选择同一名 PCP。

注：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP、即使 IHCP 不在 Anthem 网络内。

若您在投保后 30 日内未选择 PCP、Anthem 将为您指定一位 PCP。如果为您指派过一名 PCP、但您希望更改、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。变更从下个月第一天开始。

您的 PCP 将：

- 了解自己的健康历史和需求
- 保管您的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规健康护理
- 如果您有需要、将您转诊至专科医生
- 安排您所需的医院护理

您可以查看医疗服务提供商目录寻找 Anthem 网络内的 PCP。医疗服务提供商目录内有与 Anthem 合作的 IHCP、FQHC、RHC 和 SMP 清单。

您可于 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 在线查看 Anthem 医疗服务提供商目录。或者、您可以通过致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 请求我们向您邮寄一份医疗服务提供商目录。您也可以来电了解您想要的 PCP 是否接收新的病患。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

选择医生和其他医疗服务提供商

您最清楚个人健康护理需求、所以最好是您自己选择一名 PCP。最好与一名 PCP 在一起、这样他们可以了解您的健康护理需求。不过、如您想更换新的 PCP、您随时都可以更换。您必须选择一名在 Anthem 医疗服务提供商网络内且接收新病患的 PCP。

您的新选择将在变更后的下个月第一天开始成为您的 PCP。

如欲更换您的 PCP、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果 PCP 现在不接收新病患、已经离开Anthem 网络、不为您这个年纪的病患提供护理、或 PCP 存在未解决的质量问题、Anthem 可能会更换您的 PCP。如果您无法与 PCP 友好相处或达成一致、或是您失约或迟到、Anthem 或您的 PCP 也可能要求您更换新的 PCP。如果 Anthem 需要更改您的 PCP、Anthem 将书面告知。

如果您的 PCP 发生变化、您将通过邮件收到一封信和新的 Anthem 会员 ID 卡。卡上印有您的新 PCP 姓名。如果您对获得新的 ID 卡存在疑问、请致电会员服务部。

选择 PCP 时需要考虑的一些事项：

- PCP 是否照顾儿童？
- PCP 是否在我喜欢使用的诊所工作？
- 该 PCP 的诊所是否距离我的住家、工作地点或我孩子的学校很近？
- PCP 的诊室在我住的地方附近吗？去 PCP 的诊室方便吗？
- 医生和工作人员会说我的语言吗？
- 该 PCP 是否与我喜欢的医院合作？
- 该 PCP 是否提供我可能需要的服务？
- PCP 的办公时间符合我的日程安排吗？
- 该 PCP 是否与我看诊的专科医生合作？

初次健康预约 (IHA)

Anthem 建议您在成为新会员后的 120 天内前往您的新 PCP 处进行首次健康预约、称为初次健康预约 (IHA)。首次健康预约的目的是帮助您的 PCP 了解您的健康护理历史和需求。您的 PCP 可能询问关于个人健康史的问题或者可能要求您填写一份调查问卷。您的 PCP 还将告知对您有帮助的健康教育咨询和课程情况。

在您来电安排首次健康预约时、请告知接听电话的人士、您是 Anthem 会员。提供您的 Anthem ID 号码。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

就诊时请携带您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡。最好在就诊时随身携带一份您的药物和问题清单。请做好与您的 PCP 交流个人健康护理需求和问题的准备。

如果您将要迟到或无法赴约、请务必联系您的 PCP 诊室。

如果您对首次健康预约有疑问、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

常规护理

常规护理就是常规健康护理。其中包含预防性护理、也称之为健康或健康护理。这有助于您保持健康、避免生病。预防性护理包括常规检查、筛检、免疫接种、健康教育和咨询。

Anthem 建议儿童尤其要定期接受常规和预防性护理。Anthem 会员可以获得美国儿科学会以及 Medicare 和 Medicaid 服务中心推荐的所有早期预防服务。这些筛检包括听力和视力筛检、有助于确保健康发育和学习。如需儿科医生推荐的服务清单、请阅读美国儿科学会的「Bright Futures」指南、网址为

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

常规护理还包括您生病时的护理。Anthem 为您的 PCP 提供的常规护理承保。

您的 PCP 将：

- 为您提供大多数常规护理、包括定期检查、免疫接种（注射）、治疗、处方、必要的筛检和医疗建议
- 保管您的健康记录
- 如有需要、将您转诊至专科医生处
- 如您有需要、实行 X 光检查、乳房检查或化验

当您需要常规护理时、您会致电您的 PCP 约诊。除非您遇到紧急情况、否则您在获得医疗护理前请务必致电您的 PCP。若您遇到紧急情况、请拨 **911** 或前往最近的急诊室。

如欲了解有关健康护理以及 Anthem 承保服务和不承保服务的更多信息、请阅读本手册中的第 4 章「福利与服务」和第 5 章「儿童与青少年保健」。

所有 Anthem 网络内提供者都可以使用辅助工具和服务与残障人士沟通。他们也可使用其他语言或形式与您沟通。告诉您的医疗服务提供商或 Anthem 您的需求。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

医疗服务提供商网络

Medi-Cal 提供者网络是一个由与 Anthem 合作的医生、医院和其他医疗服务提供商组成的团体、向 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务。

Anthem 是一项管理式护理健康计划。您必须通过 Anthem 从我们的网络内提供者处获得大多数承保服务。您可以前往网络外医疗服务提供商处寻求急诊护理或计划生育服务、而无需转诊或预先批准。当您位于我们不提供服务的区域时、您也可以前往网络外医疗服务提供商处寻求区域外紧急护理。您必须获得所有其他网络外服务的转诊或预先批准、否则它们将不属于承保范围。

注：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP、即使 IHCP 不在 Anthem 网络内。

如果您的 PCP、医院或其他医疗服务提供商出于道德原因拒绝为您提供承保服务（例如计划生育或堕胎）、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。有关出于道德原因拒绝的更多信息、请阅读本章后面的「出于道德原因拒绝」。

如果您的医疗服务提供商出于道德原因拒绝向您提供承保的健康护理服务、他们可以帮助您找到其他能够为您提供所需服务的提供者。Anthem 也可以协助您找到执行该服务的提供者。

网络内提供者

您将使用 Anthem 网络内提供者来满足您的大多数健康护理需求。您将从网络内的提供者处获得预防性和常规护理。您也将使用 Anthem 网络内的专科医生、医院及其他医疗服务提供商。

如欲获得网络内提供者的医疗服务提供商目录、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以在线寻找医疗服务提供商目录：anthem.com/ca/medi-cal。要取得合同药品清单的副本、请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711。或浏览 Medi-Cal Rx 网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往 Anthem 网络外的医疗服务提供商（包括 Anthem 服务区域内）之前、您必须获得 Anthem 的预先批准（事先授权）、但以下情况除外：

- 如果您需要急诊护理、请致电 911 或前往最近的急诊室。
- 如果您位于 Anthem 服务区域之外并且需要紧急护理、请前往任何紧急护理机构。
- 如果您需要计划生育服务、请前往任何 Medi-Cal 提供者处、无需预先批准（事先授权）。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- 如果您需要精神健康服务、请前往网络内提供者或县精神健康计划提供者处、无需预先批准（事先授权）。

如果您不属于上述情况之一、并且在从网络外提供者获得护理之前没有获得预先批准（事先授权）、您可能需要负责支付从网络外提供者处获得的任何护理的费用。

服务区域内的网络外提供者

网络外医疗服务提供商指没有与 Anthem 签订合作协议的提供者。除了急诊护理、家庭护理、敏感护理以及 Anthem 预先批准的护理之外、您可能需要为您从服务区域内的网络外提供者获得的任何护理支付费用。

如果您需要网络内无法提供的医疗必需的健康护理服务、您也许可以从网络外提供者免费获得这些服务。如果您需要的服务在网络内无法取得或距离您家很远、Anthem 可能会批准转诊至网络外提供者。如果我们将您转介至网络外提供者、我们将支付您的护理费用。

对于 Anthem 服务区域内的紧急护理、您必须前往 Anthem 网络内紧急护理提供者处。您无需预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得紧急护理。您需要获得预先批准（事先授权）才能从 Anthem 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理。

如果您从 Anthem 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理、您可能需要支付该护理费用。您可以在本章中阅读更多有关急诊护理、紧急护理和敏感护理服务的信息。

注：如果您是美国印第安人、您可以在我们的提供者网络外的 IHCP 处获得护理、无需转诊。网络外 IHCP 也可以将美国印第安人会员转诊至网络内提供者、而无需首先要求获得网络内 PCP 的转诊。

如果您需要网络外服务方面的帮助、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

服务区域之外

如果您不在 Anthem 服务区域内、并且需要的护理不是急诊护理或紧急护理、请即刻致电您的 PCP。或致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

关于急诊护理、请致电 **911** 或前往最近的急诊室。Anthem 承保网络外急诊护理。如果前往加拿大或墨西哥旅行、并且需要住院的急诊护理、Anthem 将为您护理承保。如果您在加拿大或墨西哥境外旅行并需要急诊护理、紧急护理或任何健康护理服务、Anthem 将不承保您的护理。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 [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诊护理费用、您可以要求 Anthem 偿还您的费用。Anthem 将审议您的申请。要了解有关偿还的更多信息、请阅读本手册中的第 2 章「关于您的健康计划」。

如果您在其他州或美国领土、例如美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各或美属维京群岛、您可获得急诊护理的承保。并非所有医院和医生都接受 Medicaid。

（Medicaid 仅在 California 被称为 Medi-Cal。）如果您在 California 以外需要急诊护理、请尽快告诉医院或急诊室医生您拥有 Medi-Cal 并且是 Anthem 的会员。

请医院复印您的 Anthem ID 卡。告诉医院和医生向 Anthem 开具账单。如果您收到在其他州获得的服务的账单、请立即致电 Anthem。我们将与医院和/或医生合作安排 Anthem 支付您的护理费用。

如果您在 California 境外并且紧急需要配取门诊处方药、请让药房致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273。

注：美国印第安人可以在网络外 IHCP 获得服务。

California 儿童服务 (CCS) 计划是一项州计划、旨在治疗患有某些健康病症、疾病或慢性健康问题并符合 CCS 计划规则的 21 岁以下儿童。如果您需要针对符合 CCS 资格的医疗状况提供的健康护理服务、而 Anthem 网络内没有可以提供您所需护理的 CCS 认证专科医生、您可能可以免费向医疗服务提供商网络外的提供者求诊。要了解有关 CCS 计划的更多信息、请阅读本手册中的第 4 章「福利与服务」。

如果您对网络外或服务区域外护理有疑问、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果办公室关闭、并且您需要 Anthem 代表的协助、请致电 **1-800-224-0336**。

如果您需要 Anthem 服务区域以外的紧急护理、请前往最近的紧急护理机构。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理、Anthem 将不承保您的护理。有关紧急护理的更多信息、请阅读本章后面的「紧急护理」。

委托模式

Anthem 与大量医生、专科医生、医院和其他健康护理提供者合作。其中一些提供者在网络内工作、有时称为医疗团体或独立执业协会 (IPA)。这些提供者也可能直接与 Anthem 签订合同。

您的主治医生 (PCP) 会将您转诊至与其医疗团体、IPA 或 Anthem 相关的专科医生和服务。如果您已经打算去看专科医生、请咨询您的 PCP 或致电客户服务中心、服务时间为



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

周一至周五上午 7 点至晚上 7 点、免费电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您有资格获得持续护理、客户服务中心将协助您联系该提供者。如需了解更多信息、请参阅本手册中的持续护理部分。

管理型护理如何运作

Anthem 是一项管理式护理健康计划。Anthem 为居住在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县的会员提供护理。在管理式护理中、您的 PCP、专科医生、诊所、医院和其他提供者共同努力为您提供护理。

Anthem 与医疗团体签订合同、为 Anthem 会员提供护理。医疗团体由担任医生和专科医生的 PCP 组成。该医疗团体与化验室和耐用医疗器材供货商等其他提供者合作。该医疗团体也与一家医院有联系。查看您的 Anthem ID 卡、以了解您的 PCP 姓名以及医疗团体和医院的名称。

当您加入 Anthem 时、您将选择或被指派一名 PCP。您的 PCP 属于医疗团体。您的 PCP 和医疗团体将指导护理以满足您的所有医疗需求。您的 PCP 可能会将您转诊至专科医生或安排化验检测和 X 光检查。如果您需要的服务要求获得预先批准（事先授权）、Anthem 或您的医疗团体将审查预先批准（事先授权）并决定是否批准该服务。

在大多数情况下、您必须去看与您的 PCP 属于同一医疗团体的专科医生和其他健康专业人员。除紧急情况外、您还必须从与您的医疗团体相关的医院获得医院护理。

有时、您可能需要医疗团体中的提供者无法提供的服务。在这种情况下、您的 PCP 会将您转诊至其他医疗团体或网络外的提供者。您的 PCP 将要求您获得预先批准（事先授权）、以便您前往该提供者处就诊。

在大多数情况下、您必须事先获得 PCP、医疗团体或 Anthem 的授权、然后才能前往网络外提供者或不属于您的医疗团体的提供者处就诊。您不需要获得紧急服务、计划生育服务或网络内精神健康服务的预先批准（事先授权）。

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

由于您有 Medicare 保险、您的常规（急性）护理将通过您的 Medicare 计划承保。您通过 Medicare 计划选择主治医生。请查看您的 Medicare 计划的承保证书、以了解主治医生的作用、谁可以成为主治医生、如何更换您的主治医生以及如何获得护理。Medicare 管理型护理组织 (MCO) 承保证书还将详细介绍您的 Medicare 和处方药福利以及它们如何与您的 Medi-Cal 福利配合使用。如果您有其他 Medicare 保险公司的 Medicare 保险、请参阅他们寄送给您的手册和信息。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

医生

您将从 Anthem 医疗服务提供商目录中选择一位医生或其他提供者作为您的 PCP。您选择的 PCP 必须是网络内提供者。如果您需要 Anthem 医疗服务提供商目录副本、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或在在线查阅、网址为 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

如果您选择新的 PCP、您还应该致电您想要的 PCP、以确保他们正在接受新患者。

如果您在成为 Anthem 会员之前有一位医生、而该医生不属于 Anthem 网络、您可能可以在有限的时间内保留该医生。这称为持续护理。您可以在此手册中了解更多有关持续护理的信息。如需了解更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您需要专科医生、您的 PCP 会将您转诊至 Anthem 网络内的专科医生。一些专科医生不需要转介。有关转诊的更多信息、请阅读本章后面的「转诊」。

请记住、如果您不选择 PCP、Anthem 将为您选择一位、除非您除了 Medi-Cal 外还有其他综合健康保险。您最清楚个人健康护理需求、所以最好是您自己选择如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal、或者您有其他健康护理保险、您不必从 Anthem 中选择 PCP。

如您想更换 PCP、您必须从 Anthem 医疗服务提供商目录中选择一名 PCP。请确保 PCP 现在接受新患者。如欲更换您的 PCP、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

医院

如有紧急状况、请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。

如果不是急诊情况、并且您需要医院护理、您的 PCP 将决定您前往哪家医院。您将需要前往您的 PCP 使用且位于 Anthem 医疗服务提供商网络中的医院。医疗服务提供商目录列出了 Anthem 网络中的医院。

女性健康专科医生

您可以前往 Anthem 网络中的女性健康专科医生寻求必要的承保护理、以获得女性预防性和常规护理服务。您不需要 PCP 的转诊或授权即可获得这些服务。如要获得寻找女性健康专科医生方面的协助、您可致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以致电每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine)。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

对于计划生育服务、您的提供者不必位于 Anthem 提供者网络中。您可以选择任何 Medi-Cal 提供者并向他们求诊、无需转诊或预先批准（事先授权）。如需协助寻找 Anthem 提供者网络外的 Medi-Cal 提供者、请致电 1-800-407-4627。

提供者目录

Anthem 医疗服务提供商目录列出了 Anthem 网络内的提供者。该网络包括一群与 Anthem 合作的医疗服务提供商。

Anthem 医疗服务提供商目录列出了医院、PCP、专科医生、护士执业者、助产士、医师助理、计划生育提供者、FQHC、门诊精神健康提供者、管理式长期服务和支持 (MLTSS)、独立生育中心 (FBC)、个性化健康护理计划 (IHCP)、乡村健康诊所 (RHC) 和高级 Medicare 巡逻队 (SMP)。

医疗服务提供商目录包含 Anthem 网络内提供者名称、专业、地址、电话号码、营业时间和所用语言。它会向您说明提供者是否接收新患者。它还会说明医疗机构是否有无障碍设施、如停车场、坡道、有扶手的楼梯、以及有宽门和扶手杆的卫生间。

要了解有关医生教育、专业资格、住院医师实习完成情况、培训和委员会认证的更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您可以浏览 anthem.com/ca/medi-cal 寻找在线医疗服务提供商目录。

如果您需要印刷版医疗服务提供商目录、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您可以在 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房清单、网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以拨打 Medi-Cal Rx 电话 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711、找到您附近的药房。

及时获得医疗服务

您的网络内提供者必须根据您的健康护理需求及时提供护理服务。他们至少必须在下表所示的时间范围内为您提供约诊。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

约诊类型	您应该能够在以下时间内获得约诊：
不需要预先批准（事先授权）的急症治疗约诊	48 小时
需要预先批准（事先授权）的急症治疗约诊	96 小时
非紧急（常规）初级保健预约	10 个工作日
非紧急（常规）专科护理预约	15 个工作日
非紧急（常规）心理健康提供者（非医生）护理预约	10 个工作日
非紧急（常规）心理健康提供者（非医生）随访护理预约	上次预约后的 10 个工作日
用于诊断或治疗伤害、疾病或其他健康状况的辅助（支持）服务的非紧急（常规）约诊	15 个工作日

其他等待时间标准	您应该能够在以下时间内取得联系：
正常营业时间内的会员服务部电话等待时间	10 分钟
每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) 的电话等待时间 1-800-224-0336 (TTY 711)	30 分钟（联系到护士）

有时等待较长时间的约诊并不会造成问题。如果这不会对您的健康造成伤害、医疗服务提供商可能会请您等候较长时间。在您的记录中必须指出、更长的等待时间不会对您的健康有害。您可以选择等待稍后的约诊或致电 Anthem 以前往您选择的其他提供者处求诊。您的提供者和 Anthem 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需求推荐特定的预防性服务时间表、针对持续病症的后续护理或长期转诊至专科医生。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

当您致电 Anthem 或获得承保服务时、请告诉我们您是否需要口译服务、包括手语。免费提供口译服务。我们强烈反对使用未成年人或家人作为口译员。要了解有关我们提供的口译服务的更多信息、请致电 1-800-407-4627。

如果您在 Medi-Cal Rx 药房需要口译服务（包括手语）、请致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部、服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。TTY 用户请拨打 711、服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

前往接受护理的交通时间或距离

Anthem 必须遵循您的护理的交通时间或距离标准。这些标准有助于确保您无需前往距离居住地太远的地方即可获得护理。交通时间或距离标准会随您所居住的郡县而异。

如果 Anthem 无法在这些交通时间或距离标准内为您提供护理、DHCS 可能会允许采用其他标准、称为替代服务使用标准。有关您居住地的 Anthem 时间或距离标准、请浏览 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 或致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您无法在您所在县的 Anthem 交通时间或距离标准内到达该提供者处、则被视为距离较远、无论 Anthem 可能针对您的邮政编码使用什么样的替代服务使用标准。

如果您需要远离您居住地的医疗服务提供商的护理、请拨打会员服务部电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。他们可以帮助您找到离您更近的医疗服务提供者。如果 Anthem 无法从更近的提供者处为您找到护理、您可以要求 Anthem 为您安排前往您的提供者处的交通、即使该提供者距离您居住的地方较远。

如果您需要药房提供者的协助、请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711。

交通服务

当您需要健康护理时：

- 致电您的 PCP
- 在电话中提供 Anthem ID 编号
- 若诊室已下班、留下您的姓名和电话号码信息。在正常工作时间之后以及周末和节假日、主治医生会为您提供录音机或应答服务、以解决非紧急问题。应答服务将呼叫转接到主治医生或值班医生、或通知您提供者将在三十 (30) 分钟内与您联系。当在下班后使用录音机时、录音机将为您提供如何在下班后联系提供者的指示。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 就诊时请携带您的 Medi-Cal BIC 和 Anthem ID 卡
- 如有需要、赴约就诊时请要求载送
- 在赴诊之前询问所需的语言协助或口译服务、以便在您就诊时获得服务
- 准时赴诊、提前几分钟到达签到、填写表格并回答您的 PCP 可能提出的任何问题
- 如果您无法赴约或即将迟到、请即刻致电
- 准备好您的问题和药物信息

若您遇到紧急情况、请拨 **911** 或前往最近的急诊室。如果您需要协助确定您需要护理的紧急程度、且您的 PCP 无法与您通话、请拨打每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine): **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

赴诊

如果您无法往返承保服务的预约地点、Anthem 可以协助您安排交通。根据您的情况、您可能有资格获得医疗运输或非医疗运输。这些交通服务不适合紧急情况、并且可能是免费的。

如果您遇到紧急情况、请致电 **911**。提供与急诊护理无关的服务和约诊的交通服务。

要了解更多信息、请阅读本章后面的「非紧急情况下的交通福利」。

取消和重新安排

如果您无法赴诊、请立即致电您的提供者诊所。如果您必须取消约诊、大多数提供者要求您在约诊前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您多次错过约诊、您的提供者可能会停止为您提供护理、您将不得不寻找新的提供者。

付款

您不必支付承保服务费用、除非您有长期护理的分摊费用。要了解更多信息、请阅读第 2 章中的「需要长期护理并支付分摊费用的会员」。大多数情况下、您将不会收到提供者的账单。当您获得健康护理服务或处方时、您必须出示您的 Anthem ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡、以便您的提供者知道向谁开出账单。您可能从提供者处获得福利说明 (EOB) 或声明。EOB 或声明不是账单。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您收到账单、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您收到处方账单、请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711。或浏览 Medi-Cal Rx 网站: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告诉 Anthem 您的收费金额、服务日期以及账单原因。Anthem 将协助您确定账单是否涉及承保服务。您无需向提供者支付 Anthem 所欠任何承保服务的任何金额。如果您从网络外提供者处获得护理、但未获得 Anthem 的预先批准（事先授权）、您可能需要为所获得的护理付费。

在前往网络外提供者处就诊前、您必须获得 Anthem 的预先批准（事先授权）、但以下情况除外：

- 您需要紧急服务、在这种情况下请拨打 911 或前往最近的医院
- 您需要计划生育服务或与性传染感染检测相关的服务、在这种情况下、您可以前往任何 Medi-Cal 提供者处、无需预先批准（事先授权）
- 您需要精神健康服务、在这种情况下、您可以前往网络内提供者或县精神健康计划提供者处、无需预先批准（事先授权）

如果您因 Anthem 网络中不提供而需要从网络外提供者处获得医疗所必需的护理、只要该护理属于 Medi-Cal 承保服务、您就无需付费并且您已获得 Anthem 的预先批准（事先授权）。要了解有关急诊护理、紧急护理和敏感服务的更多信息、请参阅本章中的相关章节。

如果您收到账单或被要求支付您认为不必支付的共付额、请致电

1-800-407-4627 (TTY 711)。如果您支付了账单、您可以向 Anthem 提交索赔表。您将需要以书面形式告知 Anthem 您付款的用品或服务。Anthem 将对您的理赔进行审阅、以决定您是否可以拿到回款。

如有疑问、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您在退伍军人事务部系统中获得服务、或在 California 境外获得不受承保或未经授权的服务、您可能负责付款。

如果出现以下情况、Anthem 将不会向您退款：

- 服务不属于 Medi-Cal 的承保范围、例如整容服务
- 您有未满足的 Medi-Cal 分摊费用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的医生、并签署了一张表格、声明您无论如何都想看诊并将自己支付服务费用
- 您要求偿还 Medicare D 部分计划承保的 Medicare D 部分处方药共付额



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

转诊

如果您需要专科医生提供护理、您的 PCP 或其他专科医生会将您转诊至一位专科医生处。专科医生是专注于一种健康护理服务的提供者。为您提供转诊的医生将与您一起选择专科医生。为了帮助确保您能够及时去看专科医生、DHCS 为会员赴诊设置了时间范围。这些时间范围在本章前面的「及时获得护理」中列出。您的 PCP 诊所可以帮助您与专科医生安排预约。

其他可能需要转诊的服务包括诊室内的手术、X 光检查和化验。

您的 PCP 可能会给您一张表、带给专科医生。专家将填写表格并将其寄回给您的 PCP。只要专家认为您需要治疗、他们就会为您治疗。

如果您有需要长期特殊医疗护理的健康问题、您可能需要长期转诊。拥有长期转诊意味着您可以不止一次的前往同一个专科医生处就诊、无须每次转诊。

如果您在获得长期转诊方面有问題、或者需要 Anthem 转诊政策副本、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您无须就下列服务请求转诊：

- PCP 就诊
- 产科/妇科 (OB/GYN) 就诊
- 急诊或紧急照护就诊
- 对成人敏感的服务、如性侵犯照护
- 计划生育服务（要了解更多信息、请致电计划生育信息和转诊服务办公室、电话：1-800-942-1054）
- HIV 检测和咨询（12 岁或以上）
- 性传播感染服务（12 岁或以上）
- 脊椎推拿服务（由网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供时可能需要转诊）
- 初始心理健康评估

未成年人也可以获得某些门诊精神健康服务、敏感服务和物质使用障碍服务、而无需父母或监护人同意。要了解更多信息、请阅读本章后面的「未成年人同意服务」和本手册第 4 章中的「物质使用障碍治疗服务」。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

「California 癌症平等法案」转诊

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。其中包括获得正确的诊断并从癌症专科医生处获得及时治疗。如果您被诊断出患有复杂的癌症、新的「California 癌症护理公平法案」允许您要求医生转诊、以从网络内的国家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 小区肿瘤研究计划 (NCORP) 附属机构或合格的学术癌症中心获得癌症治疗。

如果 Anthem 网络内没有 NCI 指定的癌症中心、Anthem 将允许您请求转诊、以便从 California 的网络外中心之一获得癌症治疗、前提是该网络外中心与 Anthem 商定付款事宜、除非您选择其他癌症治疗提供者。

如果您被诊断出罹患癌症、请联系 Anthem、以了解您是否有资格获得这些癌症中心之一的服务。

准备好戒烟了吗？如欲了解英语服务、请致电 1-800-300-8086。
如需西班牙语服务、请致电 1-800-600-8191。
要了解更多信息、请浏览 www.kickitca.org。

预先批准（事先授权）

针对某些护理类型、您的 PCP 或专科医生仍然在您获得护理前需要请求 Anthem 批准。这称为请求预先批准或事先授权。这意味着 Anthem 必须确保护理是医疗所必需（需要）的。

医疗所必需的服务是指为了保护您的生命、避免您罹患重症或成为残疾、或者为了减少确诊疾病、疾患或伤势的剧烈疼痛而合理必要的服务。对于 21 岁以下的会员、Medi-Cal 服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或状况所需的医疗护理。

以下服务**始终**需要预先批准（事先授权）、即使您从 Anthem 网络中的提供者获得这些服务：

- 住院、如果并非急诊情况
- Anthem 服务区域外的服务、如果并非急诊或紧急护理
- 门诊外科手术



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- 护理机构（包括与医疗保健服务部亚急性护理单位签约的成人和儿童亚急性护理机构）或中级护理机构（包括发育障碍中级护理机构 (ICF/DD)、ICF/DD 康复 (ICF/DD-H)、ICF/DD 护理 (ICF/DD-N)）的长期护理或专业护理服务
- 专科治疗、成像、检测和程序
- 非紧急情况下的医疗交通运输服务

紧急救护车服务不需要预先批准（事先授权）。

Anthem 自 Anthem 取得决定（批准或拒绝）预先批准（事先授权）请求所需的合理信息后有 5 个工作日。当提供者提出预先批准（事先授权）请求并且 Anthem 发现遵循标准时间范围可能会严重危及您的生命或健康或获得、维持或恢复身体最佳机能的能力、Anthem 将在不超过 72 小时内做出预先批准（预先授权）决定。这意味着、在收到预先批准（事先授权）请求后、Anthem 将根据您的健康状况尽快向您发出通知、且不迟于请求服务后 72 小时或 5 天。医生、护士和药剂师等临床或医务人员审查预先批准（事先授权）请求。

Anthem 不会以任何方式影响审核人员拒绝或批准承保或服务的决定。如果 Anthem 没有批准请求、Anthem 将向您寄送一份行动通知 (NOA) 函件。NOA 将告知您如果您不认可驳回决定、如何提出上诉。

如果 Anthem 需要更多信息和时间来审核您的请求、Anthem 将会联系您。

您永远不需要急诊护理的预先批准（事先授权）、即使它不在 Anthem 网络内或在您的服务区域之外。如果您怀孕、这包括分娩和生产。对于某些敏感护理服务、您不需要预先批准（事先授权）。要了解有关敏感护理服务的更多信息、请阅读本章后面的「敏感护理」。

如对预先批准（事先授权）有疑问、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

第二意见

关于您的医疗服务提供商所表示您需要的护理或个人诊断或治疗计划、您可能希望获得第二医疗意见。例如、如果您想确保诊断正确、不确定是否需要处方治疗或手术、或者您已尝试遵循治疗计划但没有效果、您可能需要第二意见。如您或您的网络内提供者要求、并且您从网络内提供者处获得第二医疗意见、Anthem 将支付第二医疗诊断的费用。您无需获得 Anthem 的预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得第二意见。如果您想获得第二意见、我们会将您转诊至合格的网络内提供者、他们可以为您提供第二意见。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如欲寻求第二意见并获得选择提供者的协助、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您需要的话、您的网络内提供者还可以帮助您获得转诊以获得第二意见。

如果 Anthem 网络内没有合适的医疗服务提供商给您第二医疗意见、Anthem 将对从网络外医疗服务提供商处获得的第二医疗意见付费。如果您选择获得第二医疗意见的提供者获得批准、Anthem 将在 5 个工作日内告知您。如果您患有慢性、重症或严重疾病、或对您的健康构成直接和严重的威胁、包括但不限于生命、肢体或主要身体部位或身体功能的丧失、Anthem 将在 72 小时内以书面形式告知您。

如果 Anthem 拒绝您寻求第二意见的请求、您可以提出申诉。要了解有关申诉的更多信息、请阅读本手册第 6 章中的「投诉」。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁、您无需父母或监护人的许可即可获得某些服务。这些服务称为未成年人同意服务。

您可以在未经父母或监护人许可的情况下获得以下服务：

- 强奸和其他性侵犯服务
- 怀孕检测和咨询
- 避孕服务、例如节育（不包括绝育）
- 流产服务

如果您年满 12 岁、您无需父母或监护人的许可即可获得以下服务：

- 门诊精神健康服务和咨询、或住宿庇护服务、基于您的成熟度和参与自身健康护理的能力
- HIV/AIDS 咨询、预防、检测和治疗
- 性传染感染的预防、检测和治疗、包括梅毒、淋病、衣原体和单纯疱疹等性传染病
- 针对药物和酒精滥用的物质使用障碍治疗、包括筛检、评估、介入和转诊服务
 - 要了解更多信息、请阅读本手册第 4 章中的「物质使用障碍治疗服务」。

对于怀孕检测、避孕服务或性传染感染服务、提供者或诊所不必位于 Anthem 网络中。您可以选择任何 Medi-Cal 提供者、无需转介或预先核准（事先授权）就可以获得该等服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

网络外提供者提供的与敏感护理无关的服务可能不属于承保范围。若要寻找 Anthem Medi-Cal 网络外的 Medi-Cal 提供者、或要求前往提供者处的交通协助、请致电 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。有关避孕服务的更多信息、请阅读本手册第 4 章中的「预防与健康服务及慢性疾病管理」。

对于属于门诊精神健康服务的未成年人同意服务、您可以前往网络内或网络外提供者处、无需转诊、也无需预先批准（事先授权）。您的 PCP 无需为您提供转诊、您也无需获得 Anthem 的预先批准（事先授权）即可获得承保的未成年人同意服务。

Anthem 不承保属于专业精神健康服务的未成年人同意服务。您所居住县的县精神健康计划承保属于专业精神健康服务的未成年人同意服务。如需专业精神健康服务、请随时致电您所在县的精神健康计划或 Anthem 行为健康组织、服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。要在线查找所有县的免费电话号码、请浏览：

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

未成年人可以拨打每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)** 与代表私下讨论他们的健康问题。

如果您根据法律能够在未经父母或监护人同意的情况下同意自己的护理、未经您的书面许可、Anthem 不会向您的 Anthem 计划保单持有人或主要投保人或任何 Anthem 参保者提供有关您的敏感护理服务的信息。您也可以要求以某种形式或格式获取有关您的医疗服务的私人信息（如有）、并将其寄送至您的其他地点。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通讯的更多信息、请阅读本手册第 7 章中的「隐私规则通知」。

成人敏感护理服务

作为 18 岁或以上的成年人、您无需前往 PCP 寻求某些敏感或私人护理。您可以选择任何医生或诊所来接受以下类型的护理：

- 计划生育和节育、包括 21 岁及以上成年人的绝育手术
- 怀孕测试和咨询以及其他与怀孕相关的服务
- HIV/AIDS 预防和检测
- 性传播感染预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊流产服务

对于敏感护理、医生或诊所不必位于 Anthem 网络中。您可以选择前往任何 Medi-Cal 提供者处取得这些服务、而无需 Anthem 的转诊或预先批准（事先授权）。如果您从网络外提供者获得此处未列为敏感护理的护理、您可能需要付费。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

如果您需要协助寻找提供这些服务的医生或诊所、或协助获得这些服务（包括交通）、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或拨打每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

未经您的书面许可、Anthem 不会向您的 Anthem 计划保单持有人或主要投保人或任何 Anthem 参保者提供有关您的敏感护理服务的信息。您可以某种形式或格式获取有关您的医疗服务的私人信息（如有）、并将其寄送至您的其他地点。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通讯的更多信息、请阅读本手册第 7 章中的「隐私规则通知」。

出于道德原因拒绝

某些提供者对某些承保服务存在道德异议。如果他们出于道德原因不同意提供某些承保服务、他们有权不提供这些服务。您仍然可以从其他提供者获得这些服务。如果您的医疗服务提供商出于道德原因拒绝、他们可以协助您找到另一名医疗服务提供商为您提供所需服务。Anthem 也可以帮助您找到提供者。

即使在 Medi-Cal 承保范围内、有些医院和提供者也不提供其中一项或多项服务：

- 计划生育
- 避孕服务、包括紧急避孕
- 绝育、包括分娩和接生时输卵管结扎
- 不育症治疗
- 人流

为了确保您选择的提供者能够为您和您的家人提供所需的护理、请致电您想要的医生、医疗团体、独立执业协会或诊所。询问提供者是否能够并且愿意提供您所需的服务。或致电 Anthem、电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

这些服务可供您使用。Anthem 将确保您和您的家人可以使用能够为您提供所需护理的提供者（医生、医院和诊所）。如果您有疑问或需要协助寻找提供者、请致电 Anthem：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

紧急护理

紧急护理不适用于急救情况或危及生命的状况。它针对的是您所需要的、可防止突发性疾病、伤害或您已患病症的并发症严重损害您的健康的服务。大多数紧急护理约诊不需要预先批准（事先授权）。如果您要求紧急护理约诊、您将在 48 小时内获得预约。如果您需要的紧急护理服务需要预先批准（事先授权）、您将在提出请求后 96 小时内获得预约。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

对于急症护理、致电您的 PCP。如果您无法联系您的 PCP、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或者您可以致电 **1-800-224-0336 (TTY 711)**、以了解最适合您的护理等级。

如果您在服务区域外需要急症护理、请前往最近的急症护理机构。

紧急护理需求可能是：

- 冷冰冰
- 咽喉痛
- 发烧
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭伤
- 妇产科服务

当您位于 Anthem 的服务区域内并需要紧急护理时、您必须从网络内提供者处获得紧急护理服务。对于 Anthem 服务区域内的网络内提供者的紧急护理、您无需获得预先批准（事先授权）。

如果您位于 Anthem 服务区域之外、但在美国境内、则无需预先批准（事先授权）即可在服务区域外获得紧急护理。请前往最近的急症护理机构。

Medi-Cal 不承保美国以外的急症护理服务。如果您在美国境外旅行并需要急症护理、我们将不承保您的护理。

如果您需要精神健康紧急护理、请致电您所在县的精神健康计划或拨打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系会员服务部。请随时致电您所在县的精神健康计划或您的 Anthem 行为健康组织、服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。要在线查找所有县的免费电话号码、请浏览：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在那里获得的药物是您承保紧急护理就诊的一部分、Anthem 将承保这些药物、作为您承保就诊的一部分。如果您的紧急护理提供者为您提供了需要前往药房的处方、Medi-Cal Rx 将决定是否承保。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息、请阅读本手册第 4 章「其他 Medi-Cal 计划和服务」中的「Medi-Cal Rx 承保的处方药」。

紧急护理

关于急诊护理、请致电 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。关于急诊护理、您不需要 Anthem 的预先批准（事先授权）。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

在美国境内、包括任何美国领土、您有权使用任何医院或其他环境接受急诊护理。

如果您在美国境外、则仅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急诊护理。其他国家的紧急护理和其他护理不在承保范围内。

急诊护理适用于危及生命的医疗情况。此类护理适用的疾病或伤害是具备一般健康及医学常识的审慎（普通）外行人（非健康护理专业人士）可以预期、若您未立即接受护理、您的健康（或您腹中胎儿的健康）可能会有严重危险。这包括您的身体机能、身体器官或身体部位面临严重伤害的风险。示例可能包括但不限于：

- 活跃分娩
- 骨折
- 剧烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 服药过量
- 昏倒
- 严重出血
- 精神紧急状况、例如严重的抑郁或自杀想法

请勿前往 急诊室 (ER) 接受常规护理或您不是立即需要的护理。您应该从 PCP 处获得常规护理、他们最清楚您的情况。您在前往 ER 前无须询问 PCP 或 Anthem。但是、如果您不确定您的医疗情况是否是急诊状况、请致电您的 PCP。您亦可拨打每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

如果您在 Anthem 服务区域外需要紧急护理、请前往最近的 ER、即使它不在 Anthem 网络内。如果您前往 ER、请要求他们致电 Anthem。您或收治您的医院应在您获得紧急护理后 24 小时内致电 Anthem。如果您在美国境外（加拿大或墨西哥除外）旅行并需要紧急护理、Anthem 将不承保您的护理。

如果您需要紧急运输、请拨打 **911**。

如果您在紧急情况后需要网络外医院的护理（稳定后护理）、医院应该致电 Anthem。

如果您或您认识的其他人处于危机之中、请联系 988 自杀和危机生命热线：**致电或发短信 988**或在 988lifeline.org/chat 线上聊天。988 自杀和危机生命热线为任何处于危机中的人士提供免费且保密的支持。其中包括处于情绪困扰的个人以及因自杀、精神健康和/或物质使用危机而需要支持的个人。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

请记住：请勿致电 **911**、除非您有理由认为自己遇到医疗紧急情况。只有急诊情况才能获得急诊护理、不得为常规护理或感冒或咽喉肿痛等小病请求急诊护理。若遇到紧急情况、请拨 **911** 或前往最近的 ER。

Anthem 的每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) 全年无休、每天 24 小时为您提供免费医疗信息和建议。请致电 1-800-224-0336 (TTY 711)。

每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine)

Anthem 的每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) 全年无休、每天 24 小时可为您提供免费医疗信息和建议。请致电 **1-800-224-0336 (TTY 711)**：

- 咨询护士、护士将会回答医疗问题、提供护理建议并协助您决定是否应立即前往医疗服务提供商处
- 获得有关糖尿病或哮喘等疾病的帮助、包括关于哪种提供者可能适合您的病情的建议

每周 7 天、每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) **无法**帮助进行诊所约诊或续配药物。如果您在这些方面需要帮助、请致电您的提供者诊室。

预立健康护理指示

预立健康护理指示或预立指示是一种法律表格。您可以在表格上列出您想要的健康护理、以防您以后无法说话或做出决定。您也可以列出您不想要的健康护理。您可指定由某人、例如您的配偶、在您无法作出决定时替您作出决定。

您可以在药房、医院、律师事务所和医生诊所取得预立指示表。您可能需要付费获得表格。您还可以在线寻找和下载免费表格。您可以请您的家人、PCP 或您信赖的人士帮助您填写表格。

您有权会将您的预设医疗指示记入您的医疗纪录。您有权随时变更或取消您的预设医疗指示。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

您有权了解预设医疗指示法律的异动改变。发生异动改变后、Anthem 将在 90 日内告知您州级法律的更改。

如需了解更多信息、您可以致电 Anthem、电话 **1-800-407-4627**。

器官及组织捐献

您可以通过捐献器官或组织帮助挽救生命。若您在 15 岁至 18 岁之间、您可在取得您父母或监护人书面同意下成为捐献者。您可随时改变成为器官捐献者的决定。若您想了解更多有关器官或组织捐献的信息、请与您的 PCP 商讨。您也可以浏览美国卫生与公众服务部网站 www.organdonor.gov。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

4. 福利和服务

您的健康计划承保的福利和服务

本章介绍 Anthem 承保的福利和服务。只要具有医疗必需性且由 Anthem 网络内提供者所提供、您的承保服务就都是免费的。如果护理不在网络范围内、您必须要求 Anthem 进行预先批准（事先授权）、但某些敏感服务和急诊护理除外。您的健康计划可能承保由网络外提供者提供的具有医疗必要性的服务、但您必须为此向 Anthem 请求预先批准（事先授权）。

医疗所必需的服务是指为了保护您的生命、避免您罹患重症或成为残疾、或者为了减少确诊疾病、疾患或伤势的剧烈疼痛而合理必要的服务。对于 21 岁以下的会员、Medi-Cal 服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或病况所需的医疗护理。有关承保服务的更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

21 岁以下会员可获得额外的福利和服务。要了解更多信息、请阅读本手册第 5 章「儿童与青少年保健」。

下面列出了 Anthem 提供的一些基本健康福利和服务。带有星号 (*) 的福利和服务需要预先批准（事先授权）。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 针灸*
- 急性（短期治疗）家庭健康疗法和服务
- 成人免疫接种（注射）
- 过敏测试及注射
- 针对紧急情况的救护车服务
- 麻醉师服务
- 哮喘预防
- 听力学*
- 行为健康治疗*
- 生物标志物检测*
- 心脏康复
- 按摩服务*
- 化学疗法和放射疗法
- 认知健康评估
- 社区健康工作者服务
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/主治医生 (PCP) 在医疗诊所提供）
- 透析/血液透析服务
- 导乐服务
- 耐用医疗设备 (DME)*
- 二元服务
- 急诊室就诊
- 肠内及非口服营养*
- 计划生育服务（您可前往非签约医疗服务提供商处就诊）
- 复健服务和装置*
- 助听器
- 家庭健康护理*
- 临终关怀*
- 住院医疗和手术护理*
- 中级护理机构服务
- 实验室和放射科*
- 长期家庭健康疗法和服务*
- 产科及新生儿护理
- 重大器官移植*
- 职业治疗*
- 矫形器/假肢*
- 造瘘术和泌尿外科用品
- 门诊医院服务
- 门诊精神健康服务
- 门诊手术*
- 姑息治疗*
- PCP 就诊
- 儿科服务
- 预防性健康服务（戒烟、糖尿病预防计划 [DPP]）
- 物理疗法*
- 足疗服务*
- 肺功能康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务和设备*
- 专业护理服务、包括亚急性服务
- 专科医生就诊
- 言语治疗*
- 手术服务
- 远程医疗/远程健康
- 跨性人服务*
- 紧急护理
- 视力服务*
- 女性健康服务

承保服务的定义和描述请参阅本手册第 8 章「重要电话号码与词汇」。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

登录 anthem.com/ca/medi-cal 在线浏览。

医疗所必需的服务是指为了保护您的生命、避免您罹患重症或成为残疾、或者为了减少确诊疾病、疾患或伤势的剧烈疼痛而合理必要的服务。

医疗所必需的服务包括为实现适龄成长和发育或获得、维持或恢复日常生活能力所必需的服务。

对于 21 岁以下的会员、如果需要纠正或改善儿童与青少年 **Medi-Cal**（也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT)）福利下的缺陷以及身心疾病或病况、则该服务具有医疗必要性。这包括为修复或帮助缓解身体或精神疾病或病况或维持会员的状况以防止恶化所需的护理。

医疗所必需的服务不包括：

- 未经测试或仍在测试的治疗
- 不被普遍认为有效的服务或项目
- 超出正常疗程和治疗期限的服务或没有临床指南的服务
- 为照护者或提供者提供便利的服务

Anthem 与其他计划协调、以确保您获得所有必要的医疗服务、即使这些服务由另一个计划而非 **Anthem** 承保。

医疗必需的服务包括合理且必要的承保服务：

- 保护生命、
- 预防重大疾病或重大残疾、
- 减轻剧烈疼痛、
- 达到适龄成长和发育、或
- 获得、维持及恢复日常生活能力

对于 21 岁以下的会员、医疗所必需的服务包括上面列出的所有承保服务以及任何其他必要的健康护理、筛检、免疫接种、诊断服务、治疗以及其他纠正或改善儿童与青少年 **Medi-Cal** 福利要求的缺陷以及身心疾病和病况的措施。根据联邦法律、这项福利被称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

儿童与青少年 Medi-Cal 为低收入婴儿、儿童和 21 岁以下青少年提供预防、诊断和治疗服务。儿童与青少年 Medi-Cal 承保的服务多于成人的福利。它旨在确保儿童得到早期发现和护理、以预防或诊断和治疗健康问题。儿童与青少年 Medi-Cal 的目标是确保每个儿童在需要时获得所需的健康护理 – 在适当的时间、适当的环境中为适当的儿童提供适当的护理。

Anthem 将与其他计划协调、以确保您获得所有必要的医疗服务、即使其他计划承保这些服务而 Anthem 不承保。请阅读本章后面的「其他 Medi-Cal 计划和服务」。

Anthem 承保的 Medi-Cal 福利

门诊（非住院）服务

成人免疫接种（注射）

当成人免疫接种（注射）属于预防性服务时、您可以从网络内提供者获得成人免疫接种（注射）、无需预先批准（事先授权）。Anthem 承保美国疾病控制与预防中心 (CDC) 免疫接种实践咨询委员会 (ACIP) 建议作为预防服务的免疫接种（注射）、包括您旅行时所需的免疫接种（注射）。

您还可以通过 Medi-Cal Rx 从药房获得一些成人免疫接种（注射）服务。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息、请阅读本章后面的「其他 Medi-Cal 计划和服务」。

过敏护理

Anthem 为过敏测试及治疗承保、包括过敏脱敏、减敏或免疫治疗。

麻醉师服务

Anthem 承保您接受门诊护理时医疗所必需的麻醉服务。这可能包括由麻醉师提供的牙科手术麻醉、麻醉师可能需要预先批准（事先授权）。

脊椎推拿服务

Anthem 为脊椎推拿服务承保、仅限于人工脊柱按摩治疗。脊椎推拿服务仅限每月最多 2 次服务、或每月 2 次以下服务的组合：针灸、听力科、职能治疗和言语治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能预先批准其他医疗所必需的服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

这些会员有资格获得脊椎推拿服务：

- 21岁以下儿童
- 孕妇、直到月末（包括怀孕终止后 60 天）
- 专业护理机构、中期护理机构或亚急性护理机构的住院患者
- 所有会员、前提是在 Anthem 网络内的县立医院门诊部、门诊诊所、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村健康诊所 (RHC) 提供服务。并非所有 FQHC、RHC 或县立医院都提供门诊脊椎推拿服务。

认知健康评估

Anthem 为 65 岁或以上的会员提供年度认知健康评估、这些会员没有资格获得 Medicare 计划中作为年度保健看诊一部分的类似评估。认知健康评估是为了寻找阿兹海默病或失智症的迹象。

社区健康工作者服务

Anthem 承保经医生或其他持照执业人员建议为个人提供的小区卫生工作者 (CHW) 服务、以预防疾病、残疾和其他健康状况或其进展；延长寿命；促进身心健康和效率。CHW 服务没有服务地点限制、会员可以在急诊室等环境中接受服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或宣传、包括控制和预防慢性病或传染病；行为、围产期和口腔健康病况；以及暴力或伤害预防
- 健康促进和指导、包括目标设置和制定行动计划以解决疾病预防和管理
- 健康导航、包括提供信息、培训和支持、以帮助获得健康护理和小区资源
- 筛检和评估服务、可帮助会员获得改善健康的服务。

CHW 暴力预防服务提供给符合持照执业人员确定的以下任何情况的会员：

- 会员因小区暴力而受到暴力伤害。
- 会员面临因小区暴力而遭受暴力伤害的巨大风险。
- 会员长期遭受小区暴力。

CHW 暴力预防服务专门针对小区暴力（例如帮派暴力）。CHW 服务可以通过其他途径提供给会员以解决人际/家庭暴力问题、并提供针对这些需求的培训/经验。

透析和血液透析服务

Anthem 为透析治疗承保。Anthem 也承保血液透析（慢性透析）服务、前提是您的医生提交申请并且 Anthem 批准申请。

Medi-Cal 承保范围不包括：



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 舒适、便利或豪华的设备、用品和功能
- 非医疗物品、例如发电机或配件、让家庭透析设备易携带出行

导乐服务

Anthem 承保网络内导乐（陪产士）服务提供商在会员怀孕期间；临产和分娩期间、包括死产、流产和堕胎；以及会员怀孕结束后一年内提供的导乐（陪产士）服务。Medi-Cal 不承保所有导乐（陪产士）服务。

导乐（陪产士）服务提供商是分娩工作者、他们在分娩前、分娩中和分娩后为孕妇和产后提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持、包括死产、流产和堕胎期间的支持。

作为一种预防性福利、导乐（陪产士）服务需要医师或其他在其执业范围内从事救死扶伤的持照执业人员的书面推荐。DHCS 发布了符合初始建议要求的导乐（陪产士）服务长期推荐。导乐（陪产士）服务的初步建议包括以下授权：

- 一次首次就诊
- 最多 8 次额外就诊、可以包括产前和产后就诊
- 临产和分娩（包括导致死产的临产和分娩）、堕胎或流产期间的支持
- 妊娠结束后最多 2 次延长 3 小时的产后就诊

会员最多可接受九次额外的产后就诊、并附有医生或其他持照执业人员的额外书面推荐。

如果网络内导乐（陪产士）服务提供商无法提供服务、Anthem 必须协调会员在网络外获取导乐（陪产士）服务。

二元服务

Anthem 为会员及其照护者承保医疗所必需的二元行为健康 (DBH) 护理服务。二元是指孩子及其父母或照护者。二元护理为父母或照护者和孩子提供共同服务。它以家庭福祉为目标、支持儿童健康发育和精神健康。

二元护理服务包括：

- DBH 儿童健康检查
- 二元综合小区支持服务
- 二元心理教育服务
- 二元父母或照护者服务
- 二元家庭培训、以及
- 儿童发育咨询和孕产妇精神健康服务



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

门诊外科手术

Anthem 承保门诊外科手术。对于某些程序、您需要在获得这些服务之前获得预先批准（事先授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被视为选择性程序。您必须获得预先批准（事先授权）。

医师服务

Anthem 为具有医疗必需性的医师服务承保。

足科（足部）服务

Anthem 承保用于诊断以及人类足部的医疗、外科手术、机械、手法和电治疗的医疗所必需足科服务。这包括对与足部相连的脚踝和肌腱的治疗。它还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱进行非手术治疗。

治疗疗法

Anthem 为不同治疗疗法承保、包括：

- 化疗
- 放疗

产科及新生儿护理

Anthem 为此类孕产妇及新生儿护理承保：

- 生育中心服务
- 吸奶器和用品
- 母乳喂养教育和辅助。
- 护理协调
- 经认证助产护士 (CNM)
- 咨询
- 分娩和产后护理
- 胎儿遗传性疾病的诊断和咨询
- 导乐服务
- 持证助产士 (LM)
- 母体心理健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 妊娠相关健康教育



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 产前护理
- 社会和精神健康评估和转诊
- 维生素和矿物质补充剂

远程医疗服务

远程医疗是一种可接受服务而无需与您的医疗服务提供商处于同一实际位置的方式。远程医疗可能涉及通过电话、视讯或以其他方式与您的提供者进行实时对话。或者远程医疗可能涉及在没有实时对话的情况下与您的医疗服务提供商共享信息。您可以通过远程医疗获得许多服务。

远程医疗可能不适用于所有承保服务。您可以联系您的提供者、以了解您可以通过远程医疗获得哪些服务。您和您的提供者必须同意使用远程医疗服务适合您、这一点很重要。您有权获得现场服务。即使您的提供者同意远程医疗适合您、您也不必使用远程医疗。

精神健康服务

门诊精神健康服务

Anthem 承保初步精神健康评估、无需预先批准（事先授权）。您可以随时从 Anthem 网络内的执照精神健康提供者处获得精神健康评估、无需转诊。

您的 PCP 或精神健康提供者可能会将更多精神健康筛查转介给 Anthem 网络内的专科医生、以决定您需要的护理等级。如果您的精神健康筛查结果发现您处于轻度或中度困扰或精神、情绪或行为功能受损、Anthem 可以为您提供精神健康服务。Anthem 承保精神健康服务、例如：

- 个人及群体心理健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估心理健康状态的临床心理测试
- 发展认知技能以提高注意力、记忆力和解决问题的能力
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 门诊化验服务
- Medi-Cal Rx 合同药品清单 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未承保的门诊药物、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 至少涉及 2 名家庭成员的家庭治疗。家庭治疗的示例包括但不限于：
 - 儿童父母心理治疗（0 至 5 岁）
 - 亲子互动疗法（2 至 12 岁）
 - 认知行为伴侣疗法（成人）



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

如需协助查找有关 Anthem 提供的精神健康服务的更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果 Anthem 网络无法提供您所需的精神健康障碍治疗、或者您的 PCP 或精神健康提供者无法在上面「及时获得护理」中列出的时间内为您提供所需的护理、Anthem 将承保并协助您获得网络外服务。

如果您的精神健康筛查显示您可能较高程度的损伤并需要专业精神健康服务 (SMHS)、您的 PCP 或您的精神健康提供者可以将您转介至县精神健康计划以获得您需要的护理。Anthem 将帮助您协调与县精神健康计划提供者的首次预约、以便为您选择合适的护理。要了解更多信息、请阅读本手册第 4 章「其他 Medi-Cal 计划和服务」中的专业精神健康服务。

急诊护理服务

治疗医疗紧急病况所需的住院和门诊服务

Anthem 承保治疗在美国（包括波多黎各、美属维京群岛等领土）发生的医疗紧急病况所需的所有服务。Anthem 也承保需要在加拿大或墨西哥住院的紧急护理。

医疗紧急情况是指伴随剧痛或严重伤势的医疗病症。这种情况非常严重、如果不立即就医、审慎（普通）的外行人（不是健康护理专业人员）可能会预期导致以下任何结果：

- 严重的健康风险
- 身体机能遭到严重损伤
- 任何身体器官或部位严重失调
- 孕妇在活跃分娩时有严重风险、临产是指在以下任一情况下分娩：
 - 没有足够的时间在分娩前将您安全送至另一家医院
 - 转院可能会对您或未出生的孩子的健康或安全造成威胁

如果医院急诊室提供者为您提供长达 72 小时的门诊处方药作为您治疗的一部分、Anthem 将承保该处方药、作为您承保的急诊服务的一部分。如果医院急诊室提供者为您开立处方、而您必须将其带到门诊药房配药、Medi-Cal Rx 将承保该处方。

如果您在旅行期间需要从门诊药房获得紧急供应药物、Medi-Cal Rx 将负责承保该药物、而不是 Anthem。如果药房需要协助为您提供紧急药物供应、请让他们致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

急诊交通运送服务

Anthem 承保救护车服务、以协助您在紧急情况下到达最近的护理地点。这意味着您的病情严重到以其他方式载送您到治疗地点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诊护理外、在美国境外不承保任何服务。如果您在加拿大或墨西哥获得急诊救护车服务、并且您在该护理期间没有住院、Anthem 将不承保您的救护车服务。

临终关怀与姑息性护理

Anthem 为儿童及成人的临终关怀护理和姑息性护理提供承保、此类治疗可协助降低身体、情绪、社交和精神不适感。21 岁或以上的成年人可能无法同时获得临终关怀护理和治疗（治愈）护理服务。

临终关怀护理

临终关怀护理是一项为晚期绝症会员提供的福利。临终关怀护理要求会员的预期寿命为六个月或更短。这种干预主要关注疼痛和症状的管理、而不是延长生命的治疗。

临终护理包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语服务
- 医疗社会服务
- 家庭健康辅助和管家服务
- 医疗用品及装置
- 某些药物和生物服务（某些可通过 Medi-Cal Rx 获得）
- 咨询服务
- 危机期内提供的 24 小时持续性护理服务、必要时在家中为晚期绝症会员进行持续护理。
 - 在医院、专业护理机构或临终关怀护理机构接受的最多连续五天的住院临时护理
 - 在医院、专业护理机构或临终关怀护理机构进行的用于疼痛或症状管理的短期住院护理

Anthem 可能要求您从网络内提供者处获得临终关怀护理、除非网络内无法提供医疗所必需的服务。

姑息性护理

姑息性护理是以病患和家庭为中心的护理、通过预测、预防和治疗病痛来提高生活质量。姑息治疗不要求会员有六个月或更短的预期寿命。姑息治疗可与治疗护理同时提供。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

姑息治疗包括：

- 预立护理计划
- 姑息治疗评估和咨询
- 护理计划、包括所有授权的姑息治疗和治疗护理
- 姑息性护理团队包括但不限于：
 - 医学或骨病医生
 - 医师助理
 - 注册护士
 - 有执照的职业护士或执业护士
 - 社会工作者
 - 牧师
- 护理协调
- 疼痛及症状管理
- 精神健康和医疗社会服务

21 岁或以上的成年人无法同时获得姑息（治疗）护理和临终关怀护理。如果您正在接受姑息性护理并符合临终关怀护理的资格、您可以随时要求改为临终关怀护理。

住院

麻醉师服务

Anthem 为受承保住院期间具医疗必需性的麻醉师服务承保。麻醉师是为患者提供麻醉的专业医疗服务提供商。麻醉是在一些医疗或牙科手术期间使用的药物类型。

住院医院服务

Anthem 为您在入院时具医疗必要性的住院医院护理承保。

快速全基因组测序

快速全基因组定序 (RWGS) 是一项承保福利、适用于任何 1 岁或以下并在重症监护病房接受医院服务的 Medi-Cal 会员。它包括个人定序、父母及其婴儿的三复位序以及超快速定序。

RWGS 是一种诊断病况的新方法、以便及时影响 1 岁或以下儿童的重症监护病房 (ICU) 护理。如果您的子女符合 California 儿童服务 (CCS) 计划的资格、CCS 可能会承保住院和 RWGS。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

手术服务

Anthem 为在医院中进行的具医疗必要性的手术承保。

扩大产后承保范围

Anthem 承保妊娠结束后长达 12 个月的全面保险、无论公民身分、移民身分、收入变化或怀孕如何结束。

复健和康复（疗法）服务及装置

该福利包括帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复精神和身体技能的服务和装置。

如果符合以下所有要求、Anthem承保本节中所述的复健和康复服务：

- 服务具有医疗必要性
- 服务旨在解决健康状况
- 服务旨在帮助您保持、学习或提高日常生活技能和功能
- 您在网络内机构获得服务、除非网络内医生认为您在医疗上有必要在其他地方获得服务、或网络内机构无法治疗您的健康病况

Anthem 承保以下复健/康复服务：

针灸

Anthem 承保针灸服务、以预防、改变或缓解由普遍认可的医疗病况引起的严重、持续慢性疼痛的感觉。

由医生、牙医、足病医生或针灸师提供的门诊针灸服务、无论有或没有电刺激、每月仅限 2 次、与听力科、整脊疗法、职能治疗和言语治疗服务相结合。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。

听力科（听力）服务

Anthem 承保听力学服务。门诊听力科服务每月仅限两次服务、与针灸、整脊疗法、职能治疗和言语治疗服务相结合（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Anthem 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

行为健康治疗

Anthem 通过儿童与青少年 Medi-Cal 福利为 21 岁以下会员承保行为健康治疗 (BHT) 服务。BHT 包括服务和治疗计划、例如应用行为分析和循证行为干预计划、这些计划可在最大可行范围内培养或恢复 21 岁以下会员的机能。

BHT 服务通过行为观察和强化或通过提示来教授目标行为的每一步技能。BHT 服务基于可靠的证据。这些服务不是实验性的。BHT 服务的示例包括行为干预、认知行为干预、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须具有医疗必需性、由持照医生或心理医生开处、经 Anthem 批准并且按照已批准治疗计划的方式提供。

心脏康复

Anthem 为住院和门诊心脏复健服务承保。

耐用医疗器材 (DME)

Anthem 为购买或租用 DME 用品、设备及其他附有来自医生、医生助理、护士执业医师和临床专科护理师处方的服务承保。当对维持日常活动所需的身体机能或对预防重大身体残疾具有医疗必需性时、处方 DME 用品可获得承保。

一般来说、Anthem 不承保：

- 舒适、方便或豪华的设备、功能和用品、但零售级吸奶器除外、如本章前面「孕产妇及新生儿护理」中的「吸奶器和用品」中所述
- 并非用于维持正常日常生活活动的物品、例如运动器材、包括旨在为娱乐或体育活动提供更多支持的设备
- 卫生设备、21 岁以下会员因医疗需求而使用的情况除外
- 非医疗项目、如桑拿浴或电梯
- 房屋翻修或汽车改造
- 用于测试血液或其他身体物质的设备（Medi-Cal Rx 承保糖尿病血糖监测仪、连续血糖仪、试纸和采血针）
- 心脏或肺部的电子监测器、婴儿窒息监测器除外
- 丢失、遭窃或不当使用造成的设备维修或更换、对 21 岁以下会员具有医疗必需性的情况除外
- 其他通常不主要用于健康护理的项目

在某些情况下、当您的医生提交预先批准（事先授权）请求时、这些项目可能会获得批准。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

肠内和肠外营养

当医疗情况不允许您正常进食时、就会使用这些方法向身体提供营养。在医疗必需时、可通过 Medi-Cal Rx 承保肠内营养配方和非口服营养产品。Anthem 承保医疗所必需的肠内和肠外泵和管。

助听器

Anthem 承保助听器、前提是您接受了听力丧失测试、助听器是医疗所必需、并且您有医生开具的处方。承保范围仅限于满足您的医疗需求的成本最低的助听器。Anthem 将承保一个助听器、除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得比使用一个助听器更好的效果。

21 岁以下会员的助听器：

在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县、州法律要求将 21 岁以下需要助听器的儿童转介至 California 儿童服务 (CCS) 计划、以决定该儿童是否符合 CCS 的资格。如果该儿童符合 CCS 的资格、CCS 将承保医疗上必需的助听器的费用。如果该儿童不符合 CCS 资格、Anthem 将承保医疗上必需的助听器、作为 Medi-Cal 承保的一部分。

适合 21 岁及以上会员的助听器。

根据 Medi-Cal 的规定、Anthem 将为每个承保助听器承保以下内容：

- 佩戴所需的耳模
- 一组标准电池
- 为了确保助听器运作正常所需的就诊
- 清洁和安装助听器的问诊
- 修理助听器
- 助听器配件和租赁

根据 Medi-Cal 的规定、如果符合以下条件、Anthem 将承保更换助听器：

- 您的听力损失严重到您目前的助听器无法纠正
- 您的助听器丢失、被盗或损坏且无法修复、而不是您的错导致。您必须提供一份说明告诉我们事发经过

对于 21 岁及以上的成年人、Medi-Cal **不承保**：

- 更换助听器电池



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

家庭健康服务

Anthem 承保在医疗上必要且由您的医生或医师助理、护士执业者或临床专科护理师开立的在您家中提供的健康服务。

家庭健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务、包括：

- 兼职熟练护理
- 兼职家庭健康助理
- 专业物理、职业和言语治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

医疗供应品、设备及用具

Anthem 承保医生、医师助理、护士执业者和临床专科护理师开出的医疗用品。一些医疗用品通过属于按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保、而不是由 Anthem 承保。当 Medi-Cal Rx 承保用品时、提供者将向 Medi-Cal 开出账单。

Medi-Cal 不承保：

- 常见的家居用品、包括但不限于：
 - 胶带（所有类型）
 - 酒精棉
 - 化妆品
 - 棉球和棉签
 - 爽身粉
 - 纸巾
 - 金缕梅酊剂
- 常见的家庭修复措施、包括但不限于：
 - 白色凡士林
 - 干性皮肤油和乳液
 - 滑石及滑石组合产品
 - 过氧化氢等氧化剂
 - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸和水杨酸药膏的外用制剂、水杨酸乳膏、药膏或药水以及氧化锌药膏
- 一般主要不是用于健康护理用途、且平常主要是由没有特殊医疗需求的人士使用的其他用品



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

职能治疗

Anthem 为职能治疗服务承保、包括职能治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。职能治疗服务仅限每月 2 次、与针灸、听力科、整脊疗法和言语治疗服务相结合（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Anthem 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。

矫形器/假肢

Anthem 为您的医生、足科医生、牙医或非医师医疗服务提供商开具的、具有医疗必需性的矫形器和假肢用具和服务承保。其中包括可恢复机能或取代身体部位或为虚弱或变形的身体部位提供支撑的植入性听力装置、乳房假体/乳房切除术胸罩、烧伤压缩衣物和修复体。

造瘘术和泌尿外科用品

Anthem 承保造瘘袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和黏合剂。这不包括用于舒适、便利或奢侈器材或功能的用品。

物理治疗

Anthem 承保医疗所必需的物理治疗服务、包括物理治疗评估、治疗规划、治疗、指导、咨询服务和外用药物的应用。

肺功能康复

Anthem 为具有医疗必需性且由医生开具的肺功能康复服务承保。

专业护理机构服务

Anthem 为具有医疗必需性的专业护理机构服务承保、前提是您是残障人士、且需要高水平护理。这些服务包括持照机构的食宿服务以及每天 24 小时专业护理服务。

言语治疗

Anthem 承保具有医疗必需性的言语治疗。言语治疗服务仅限每月 2 次、并结合针灸、听力科、整脊疗法和职能治疗服务。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

跨性人服务

当具有医疗必需性或满足重建手术的规则时、Anthem承保跨性人服务（性别支持服务）。

临床试验

Anthem为接受临床试验（包括癌症临床试验）的患者承保常规患者护理费用、美国的临床试验清单在网站 <https://clinicaltrials.gov> 上

Medi-Cal Rx 属于 FFS Medi-Cal、承保大多数门诊处方药。要了解更多信息、请阅读本章后面的「门诊处方药」。

化验和放射服务

Anthem 在具有医疗必要性时为门诊和住院化验和 X 光检查服务承保。根据医疗必要性承保 CT 扫描、MRI 和 PET 扫描等先进造影程序。

预防与健康服务及慢性疾病管理

Anthem 承保：

- 免疫接种咨询委员会 (ACIP) 推荐的疫苗
- 计划生育服务
- 美国儿科学会 Bright Futures 建议
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 不良童年经历 (ACE) 筛检
- 哮喘预防服务
- 美国妇产科学院建议女性选择的预防性服务
- 帮助戒烟、也叫戒烟服务
- 美国预防性服务任务组 A 和 B 建议的预防性服务

计划生育服务

为育龄会员提供计划生育服务、以便他们选择孩子数量和间隔怀孕时间。该等服务包括食品及药物管理局 (FDA) 批准的所有避孕方法。Anthem 的 PCP 和产科医师/妇科医师专科医生可以提供计划生育服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

关于计划生育服务、您可以在没有获得 Anthem 预先批准（事先授权）的情况下选择不在于 Anthem 网络内的任何 Medi-Cal 医生或诊所。如果您从网络外提供者获得与计划生育无关的服务、这些服务可能不在承保范围内。要了解更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

慢性疾病管理

Anthem 也承保针对以下情况的慢性疾病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘病

有关 21 岁以下会员的预防性护理信息、请阅读本手册第 5 章「儿童与青少年保健」。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划 (DPP) 是一项基于证据的生活方式改变项目。这个为期 12 个月的计划重点关注生活方式的改变。它旨在预防或推迟被诊断为前期糖尿病的人群中 2 型糖尿病的发病。符合标准的会员可能有资格获得第二年的资格。该计划提供教育和团体支持。技巧包括但不限于：

- 提供同伴辅导
- 教授自我监控和解决问题
- 提供鼓励和反馈
- 提供支持目标的信息材料
- 跟踪常规称重以协助完成目标

会员必须符合某些规则才能加入 DPP。请致电 Anthem 以了解您是否有资格参加该计划。

重建服务

Anthem 承保矫正或修复身体异常结构的以尽可能改善或创造正常外观的手术。身体结构异常是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或导致身体结构丧失的疾病治疗（例如乳房切除术）引起的。可能存在一些限制和例外情况。

物质使用障碍筛检服务

Anthem 承保：

- 酒精和药物筛检、评估、简要干预和治疗转诊 (SABIRT)



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

有关全县的治疗承保范围、请阅读本章后面的「物质使用障碍治疗服务」。

视力福利

Anthem 承保：

- 每 24 个月一次的常规眼科检查；若为会员医疗所必需（例如糖尿病患者）、将会承保更频繁的眼科检查。
- 每 24 个月一次的眼镜（镜框和镜片）、前提是必须持有有效的处方
- 24 个月内更换眼镜、条件是您的处方发生变化、或者您的眼镜遗失、被盗或损坏且无法修复、并且这不是您的过错。您必须向我们说明、告诉我们您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。
- 弱视装置、前提是您患有影响您执行日常活动能力的视力障碍（例如年龄相关性黄斑退化）、并且标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法纠正您的视力障碍。
- 医疗所必需的隐形眼镜。如果因眼部疾病或病况（例如缺少一只耳朵）而无法使用眼镜、隐形眼镜配验和隐形眼镜可能会受到承保。符合特殊隐形眼镜的医疗条件包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜。

非紧急情况下的交通福利

如果您有医疗需求而无法使用汽车、巴士、火车或出租车前往预约的医疗护理地点、您可以获得医疗交通运输服务。您可以获得承保服务和 Medi-Cal 承保药房预约的医疗交通运输服务。您可以通过向您的医生、牙医、足科医生或精神健康或物质使用障碍提供者咨询来请求医疗交通运输服务。您的提供者将根据您的需要决定正确的交通方式。

如果他们发现您需要医疗交通运输、他们会通过填写表格并将其提交给 Anthem 来开立处方。一旦获得批准、批准有效期最长为 12 个月、具体取决于医疗需求。一旦获得批准、您就可以根据需要获得任意数量的乘车服务。您的医生将需要重新评估您对医疗交通运输的医疗需求、并在适当的情况下、如果您仍然符合资格、则在处方到期时重新批准您的医疗交通运输处方。您的医生可能会重新批准为期 12 个月或更短的医疗交通运输。

医疗交通运输是指使用救护车、非紧急医疗护送车、可供轮椅上下的面包车或航空运输。当您需要接送服务赴诊时、Anthem 准许您使用费用最低且能满足您医疗需求的医疗交通运输服务。这意味着、例如、如果您的生理或心理条件允许您使用可供轮椅上下的面包车运输、Anthem 将不会为救护车付费。只有当您的身体状况无法进行任何形式的地面运输时、您才有权使用航空运输。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

在以下情况下、您将获得医疗交通运输服务：

- 医生或其他医疗服务提供商以书面授权判定就您的身体状况或医疗状况而言有此需要、因为您由于身体状况或医疗状况而无法搭乘汽车、巴士、货车或出租车前往约诊
- 由于身体或精神残疾、您需要司机帮助往返您家、车辆或治疗地点

如需申请您的医生为非紧急（常规）约诊指定的医疗交通运输服务、请至少在约诊前至少五个工作日（周一至周五）致电 Anthem: **1-800-224-0336 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。对于紧急会诊、请尽快致电。致电时请准备好您的 Anthem 会员 ID 卡。

医疗交通运输服务的限制

Anthem 会提供费用最低且能满足您医疗需求的医疗交通运输服务、以从您的住家载送您前往距离最近且可为您看诊的提供者处。如果 Medi-Cal 不承保您所获得的服务、或者药房预约不属于 Medi-Cal 承保范围、您将无法获得医疗交通运输服务。承保服务清单位于本手册第 4 章的「福利与服务」部分。

如果 Medi-Cal 承保约诊类型、但不通过健康计划承保、则 Anthem 将不承保医疗交通运输服务、但可以帮助您与 Medi-Cal 安排交通运输。除非经过 Anthem 预先授权、否则 Anthem 网络或服务区域以外的交通运输不予承保。如欲了解更多信息或要求医疗交通运输服务、请致电 Anthem: **1-800-224-0336 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

会员需要支付的费用

Anthem 安排交通运输时无需支付任何费用。

如何获得非医疗交通运输服务

您的福利包括当预约是针对 Medi-Cal 承保服务且您无法使用交通工具时、可以乘车赴约。您可以免费使用接送服务、但条件是已尝试其他所有方式来获得交通运输服务并且：

- 往返约诊以接受您的提供者授权的 Medi-Cal 服务、或
- 领取处方药和医疗用品

Anthem 允许您使用汽车、出租车、巴士或其他公共或私人方式赶赴您的医疗预约以接受 Medi-Cal 承保的服务。Anthem 将承保满足您需求的最低成本、非医疗运输类型。有时、Anthem 可以报销（偿还）您乘坐您安排的私家车的费用。Anthem 必须在您搭乘之前对此进行批准。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

您必须告诉我们为什么您不能以任何其他方式乘车、例如乘坐巴士。您可以致电、发送电子邮件或当面告诉我们。如果您有交通工具或可以自己开车赴诊、Anthem将不会报销您的费用。此福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

对于里程偿付、您必须提交司机的以下文档的副本：

- 驾照、
- 车辆登记、以及
- 汽车保险证明

如欲申请接送服务以前往接受获得授权的服务、请在约诊之前至少五个工作日（周一至周五）致电 Anthem 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**、或者当您有紧急约诊时、请尽您所能尽快致电。致电时请准备好您的 Anthem 会员 ID 卡。

注：美国印第安人也可以联系他们的印第安健康护理提供者来请求非医疗交通运输服务。

非医疗交通运输服务的限制

Anthem 会提供费用最低且能满足您需求的非医疗交通运输服务、以从您的住家载送您前往距离最近且可为您看诊的提供者处。会员不得自己开车或直接报销非医疗交通运输费用。要了解更多信息、请至少在约诊前五个工作日（周一至周五）致电 Anthem：

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

在以下情况下、不适用非医疗运输：

- 为获得 Medi-Cal 承保服务、救护车、非紧急医疗护送车、可供轮椅上下的面包车或其他形式的医疗交通接送为医疗所需
- 由于身体或医疗状况、您需要司机协助往返住所、车辆或治疗地点
- 您坐在轮椅上、而且在没有司机的帮助下、您将无法进出车辆
- Medi-Cal 不承保该服务

会员需要支付的费用

Anthem 安排非医疗交通运输时无需支付任何费用。

出行费用

在某些情况下、如果您必须前往离家很远的医生处就诊、Anthem 可以支付出行费用、例如膳食、酒店住宿以及停车费、通行费等其他相关费用。如果其他人与您一起出行以帮助您赴诊或向您捐赠器官以进行器官移植、这些出行费用也可能属于承保范围。您需要通过



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

联系 Anthem 请求这些服务的预先批准（事先授权）、电话：**1-800-224-0336 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

牙科服务

对于 **Sacramento 县的会员、Medi-Cal** 使用管理式护理计划为您提供牙科服务。您必须登记牙科管理式护理。要了解更多信息、请浏览 Health Care Options 的网站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。若要选择或更改您的牙科计划、请致电 Health Care Options: 1-800-430-4263。您不得同时加入 PACE 或 SCAN 计划和牙科管理式护理计划。

Medi-Cal 承保牙科服务、包括：

- 诊断和预防性牙科服务、例如检查、X 光检查和洗牙
- 疼痛控制急诊服务
- 拔牙
- 填充物
- 牙根管治疗（前段/后段）
- 牙冠（预制/化验室）
- 刮治和根面平整术
- 完整及局部义齿
- 面对合格儿童的口腔正畸
- 局部涂氟

对于 LA 和 Sacramento 县的会员、如果您有疑问或想要了解有关牙科服务的更多信息并且已加入牙科管理式护理计划、请致电您指定的牙科管理式护理计划。

其他 Anthem 承保的福利和计划

长期护理服务和支持

Anthem 为符合资格的会员承保以下类型的长期护理机构或疗养院的长期护理服务和支持：

- Anthem 批准的专业护理机构服务
- 经 Anthem 批准的亚急性护理机构服务（包括成人和儿童）
- Anthem 批准的中级护理机构服务、包括：
 - 中级护理机构/发育性残疾 (ICF/DD)
 - 中级护理机构/发育性残疾康复 (ICF/DD-H)
 - 中级护理机构/发育性残疾护理 (ICF/DD-N)

如果您有资格获得长期护理服务、Anthem 将确保您被安置在提供最适合您医疗需求的护理等级的健康护理机构或疗养院中。

如果您对长期护理服务有疑问、请致电 **1-800-407-4627** 或个案管理直通电话 (TTY 711)。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

基本护理管理

从许多不同的提供者或不同的卫生系统获得护理具有挑战性。Anthem 希望确保会员获得所有必要的医疗服务、处方药和行为健康服务。Anthem 可以免费协助协调和管理您的健康需求。即使其他计划承保这些服务、也可以使用此帮助。

当您出院后或在不同的系统中接受护理时、可能很难弄清楚如何满足您的健康护理需求。Anthem 可以通过以下方式帮助您：

- 如果您在出院后难以获得后续预约或药物、Anthem 可以为您提供协助。
- 如果您在前往进行当面约诊时需要协助、Anthem 可以协助您获得免费交通运输。

如果您对个人健康或子女健康有疑问或疑虑、请致电 **1-800-407-4627** 或个案管理直通电话 (TTY 711)。

复杂护理管理 (CCM)

具有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。Anthem 为以下人群提供复杂护理管理 (CCM) 服务、包括但不限于：有特殊健康护理需求的儿童、孕妇和产妇、接受 LTSS 的会员、患有末期肾病 (ESRD) 的会员、获得移植福利的会员、患有行为健康病况或物质使用障碍的会员以及患有多种慢性病的会员。

如果您加入了 CCM 或加强型护理管理（请参阅下文）、Anthem 将确保您拥有指定的护理经理、如果您从医院、专业护理机构、精神病院或住宿治疗机构出院、护理经理可以帮助进行上述基本护理管理并提供其他可用的过渡护理支持。

加强型护理管理 (ECM)

Anthem 为具有高度复杂需求的会员提供 ECM 服务。ECM 提供额外服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它协调医生和其他提供者为您提供的护理。ECM 可协助协调初级和预防性护理、急性护理、行为健康、发育、口腔健康、小区长期服务和支持 (LTSS) 并转介小区资源。

如果您符合条件、我们可能会就 ECM 服务与您联系。您也可以致电 Anthem 来了解是否以及何时可以获得 ECM。或咨询您的健康护理提供者。他们可以确定您是否有资格获得 ECM 或向您转介护理管理服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

ECM 承保服务

如果您符合 ECM 资格、您将拥有自己的护理团队和主管护理经理。他们将与您和您的医生、专科医生、药剂师、案例管理人、社会服务提供商和其他人交谈。他们确保每个人共同努力为您提供所需的护理。您的主管护理经理还可以帮助您找到并申请小区中的其他服务。ECM 包括：

- 外展和参与
- 综合评估和护理管理
- 加强护理协调
- 健康促进
- 综合过渡保健
- 会员和家庭支持服务
- 协调和小区和社会支持转介

要了解 ECM 是否适合您、请咨询您的 Anthem 代表或健康护理提供者。

会员需要支付的费用

会员无需支付 ECM 服务费用。

小区支援

您可能有资格获得某些小区支持服务（如适用）。社区支持是医疗上适当且具有成本效益的替代服务或环境、可替代 Medi-Cal 州计划所承保的服务或环境。这些服务对会员是可选的。如果您有资格获得并同意接受这些服务、他们可以帮助您更独立地生活。这些服务不会取代您已通过 Medi-Cal 获得的福利。

如果您需要协助或想了解可以为您提供哪些小区支持、请致电 **1-800-407-4627** 或个案管理直通电话 (TTY 711)。或致电您的健康护理提供者。

重大器官移植

21 岁以下儿童的移植

在 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县、州法律要求将需要移植的儿童转介至 California 儿童服务 (CCS) 计划、以确定该儿童是否符合 CCS 的资格。如果该儿童符合 CCS 的资格、该计划将会承保移植及相关服务的费用。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果该儿童不符合 CCS 的资格、Anthem 会将该儿童转介至合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对于该儿童的医疗状况而言具有安全性和必要性、Anthem 将承保移植和其他相关服务。

21 岁及以上成年人的移植

如果您的医生决定您可能需要进行重大器官移植、Anthem 会将您转介至合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对于您的医疗状况而言具有必要性和安全性、Anthem 将承保移植和其他相关服务。

Anthem 承保的重大器官移植包括但不限于：

- | | |
|---------|---------|
| ▪ 骨髓 | ▪ 肝 |
| ▪ 心脏 | ▪ 肝脏/小肠 |
| ▪ 心/肺 | ▪ 肺 |
| ▪ 肾 | ▪ 小肠 |
| ▪ 肾脏/胰脏 | |

其他 Medi-Cal 计划和服务

您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得的其他服务

Anthem 不承保某些服务、但您仍可通过 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得这些服务。Anthem 将与其他计划协调、以确保您获得所有必要的医疗服务、包括其他计划承保而 Anthem 不承保的服务。本节列出了其中一些服务。如需了解更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

门诊处方药

Medi-Cal Rx 承保的处方药

药房提供的处方药由属于 FFS Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保。Anthem 可能承保提供者在办公室或诊所提供的一些药物。如果您的提供者在医生诊所或输液中心开具处方药、这些药物可能被视为由医师施用的药物。

如果非药房健康护理专业人员施用药物、则该药物属于医疗福利的承保范围。您的提供者可以为您开立 Medi-Cal Rx 合同药品清单上的药物。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

有时、您需要的药物不在合同药品清单上。这些药物需要获得批准才能在药房配药。Medi-Cal Rx 将在 24 小时内审查并决定该等请求。

- 如果门诊药房的药剂师认为您需要紧急供药、他们可能会为您提供 14 天的紧急供药。Medi-Cal Rx 将支付门诊药房提供的急诊药物费用。
- Medi-Cal Rx 可能会拒绝非紧急请求。如果他们拒绝、他们会寄给您一封信、告诉您原因。他们会告诉您您的选择是什么。要了解更多信息、请阅读本手册第 6 章中的「投诉」。

若要确定某种药物是否在合同药品清单上或取得合同药品清单副本、请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711。或浏览 Medi-Cal Rx 网站：
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

药房

如果您正在配给或再次配给处方、您必须从与 Medi-Cal Rx 合作的药房获取您的处方药。您可以在 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房清单、网址为：

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

您也可以致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711、找到您附近的药房或可以将处方药邮寄给您的药房。

一旦选择了药房、您的提供者可以通过电子方式将处方发送到您的药房。您的提供者也可能给您一份书面处方、以便带到您的药房。使用您的 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC) 向药房开具您的处方。确保药房了解您正在服用的所有药物以及您的过敏情况。如果您对处方有任何疑问、请咨询药剂师。

会员也可以从 Anthem 获得交通运输服务以前往药房。要了解有关交通运输服务的更多信息、请阅读本手册第 4 章中的「非紧急情况下的交通福利」。

专业精神健康服务 (SMHS)

一些精神健康服务由县精神健康计划提供、而不是由 Anthem 提供。其中包括为符合 SMHS 服务规则的 Medi-Cal 会员提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下门诊、住宿和住院服务：

门诊服务：

- 精神健康服务
- 日间强化治疗服务
- 药物支持服务
- 日间康复服务



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- 危机介入服务
- 危机稳定服务
- 有针对性的案例管理
- 为 21 岁以下会员承保的行为治疗服务
- 为 21 岁以下会员承保的重症监护协调 (ICC)
- 为 21 岁以下会员承保的密集家庭服务 (IHBS)
- 为 21 岁以下会员承保的治疗性寄养护理 (TFC)
- 移动危机服务。
- 同伴支持服务 (PSS) (可选)

居住服务:

- 成人住院治疗服务
- 紧急住院治疗服务

住院服务:

- 精神科住院病人医院服务
- 精神健康机构服务

要了解有关县精神健康计划提供的 SMHS 的更多信息、您可以致电您所在县的精神健康计划。

要在线查找所有县的免费电话号码、请浏览 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Anthem 发现您需要县精神健康计划提供的服务、Anthem 将帮助您与县精神健康计划服务建立联系。

药物滥用治疗服务

Anthem鼓励在饮酒或其他物质使用方面需要帮助的会员获得护理。初级保健、住院和急诊科等普通护理提供者以及专业物质使用服务提供商可以提供物质使用服务。县行为健康计划通常提供专业服务。

要了解有关物质使用障碍治疗方案的更多信息、请致电行为健康服务部:

1-888-831-2246 (TTY 711)。

Anthem会员可以进行评估、以匹配最适合其健康需求和偏好的服务。如有医疗必要性、可用的服务包括门诊治疗、住院治疗以及物质使用障碍药物（也称为成瘾治疗药物或 MAT）、例如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

该县向有资格获得这些服务的 Medi-Cal 会员提供物质使用障碍服务。被确定接受物质使用障碍治疗服务的会员被转介到其县部门接受治疗。有关所有县电话号码的列表、请浏览 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Anthem将在初级保健、住院、急诊科和其他医疗环境中提供或安排 MAT。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)。**

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

牙科服务

FFS Medi-Cal Dental 与为您提供牙科服务的 FFS Medi-Cal 相同。在获得牙科服务之前、您必须向牙科医疗提供者出示您的 Medi-Cal BIC 卡。确保提供者接受 FFS Dental、并且您不属于承保牙科服务的管理式护理计划。

Medi-Cal 通过 Medi-Cal Dental 承保广泛的牙科服务、包括：

- 诊断和预防性牙科服务、例如检查、X 光检查和洗牙
- 疼痛控制急诊服务
- 拔牙
- 填充物
- 牙根管治疗（前段/后段）
- 牙冠（预制/化验室）
- 刮治和根面平整术
- 完整及局部义齿
- 面对合格儿童的口腔正畸
- 局部涂氟

如您对牙科服务存在疑问或希望了解更多相关信息、请联系 Medi-Cal Dental、电话：1-800-322-6384 (TTY 711)。您也可以浏览 Medi-Cal Dental 网站：

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

California 儿童服务 (CCS)

CCS 是为未满 21 岁且患有健康病症、疾病或慢性健康问题并符合 CCS 计划规则的儿童提供治疗的 Medi-Cal 计划。如果 Anthem 或您的 PCP 认为您的孩子患有 CCS 合格病症、他们将被转介至县 CCS 计划、以检查他们是否符合资格。

县 CCS 工作人员将决定您或您的孩子是否有资格获得 CCS 服务。Anthem 不决定 CCS 资格。如果您的孩子有资格获得此类护理、CCS 提供者将根据 CCS 资格条件对他们进行治疗。Anthem 将继续承保与 CCS 病症无关的服务类别、如体检、疫苗及健康儿童检查。

Anthem 不承保 CCS 计划承保的服务。若要 CCS 承保该等服务、相关提供者、服务及设备必须获得 CCS 批准。

CCS 承保大多数健康病况。CCS 合格病症的示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 白血病
- 镰状细胞性贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重的慢性肾脏疾病
- 肝脏疾病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 听觉损失
- 白内障
- 大脑性麻痹
- 某些情况下的癫痫
- 风湿性关节炎
- 肌肉萎缩症
- 艾滋病/艾滋病毒
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 严重的烧伤
- 严重弯曲的牙齿

Medi-Cal 支付 CCS 服务费用。如果您的孩子不符合 CCS 计划服务的资格、他们将继续从 Anthem 获得医疗所必需的护理。

要了解有关 CCS 的更多信息、请浏览 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致电：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

CCS 交通和出行费用

如果您或您的家人需要协助来前往接受与 CCS 合格病症相关的医疗预约、并且没有其他可用资源、**您可能**可以获得交通、餐饮、住宿和其他费用、例如停车费、通行费等。在自费支付交通、餐饮和住宿费用之前、请致电 Anthem 并请求预先批准（事先授权）。Anthem 提供非医疗和非急诊医疗交通运输服务、如本手册第 4 章「福利与服务」所述。

如果您自己支付的交通或出行费用是必要的、并且 Anthem 证实您尝试通过 Anthem 获得交通运输服务、Anthem 将偿还您支付的费用。我们必须在您提交所需收据和交通费用证明之日起 60 个日历日内向您退款。

CCS 服务以外的家庭和小区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915(c) 豁免、您可能可以获得与 CCS 合格病症无关但对于您留在小区环境而非机构必要的家庭和小区服务。例如、如果您需要改造房屋以满足您在小区环境中的需求、Anthem 无法支付这些费用作为 CCS 相关病症的费用。但如果您加入了 1915(c) 豁免、并且在医学上有必要进行房屋改造以防止被送入收容机构、则房屋改造可能会受到承保。

CCS 交通和出行费用

如果您或您的家人需要协助来前往接受与 CCS 合格病症相关的医疗预约、并且没有其他可用资源、**您可能**可以获得交通、餐饮、住宿和其他费用、例如停车费、通行费等。在自费支付交通、餐饮和住宿费用之前、您应该致电 Anthem 并请求预先批准（事先授权）。Anthem 提供非医疗和非急诊医疗交通运输服务、如本手册第 4 章「福利与服务」所述。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 [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费用是必要的、并且 Anthem 证实您尝试通过 Anthem 获得交通运输服务、Anthem 将偿还您支付的费用。我们必须在您提交所需收据和交通费用证明之日起 60 个日历日内向您退款。

WCM 服务以外的家庭和小区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915(c) 豁免、您可能可以获得与 CCS 合格病症无关但对于您留在小区环境而非机构必要的家庭和小区服务。例如、如果您需要改造房屋以满足您在小区环境中的需求、Anthem 无法支付这些费用作为 CCS 相关病症的费用。但如果您加入了 1915(c) 豁免、并且在医学上有必要进行房屋改造以防止被送入收容机构、则房屋改造可能会受到承保。

1915(c) 豁免家庭和小区服务 (HCBS)

California 的 6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免允许州政府向需要在他们选择的小区环境中的护理机构或医院接受护理的人士提供服务。Medi-Cal 与联邦政府签订了一项协议、允许在私人住宅或温馨的小区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务的费用不得高于替代机构护理等级。HCBS 豁免接受者必须有资格享受全面的 Medi-Cal。某些 1915(c) 豁免在整个 California 州的适用范围有限和/或可能有等候名单。6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 辅助生活豁免 (ALW)
- 针对发育障碍人士的 California 自决计划 (SDP) 豁免
- 针对患有发育障碍的加州人的 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭及小区替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免计划 (MCWP)、以前称为人类免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能老年人服务计划 (MSSP)

要了解有关 Medi-Cal 豁免的更多信息、请浏览 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致电 1-800-407-4627 (TTY 711)。

居家援助服务 (IHSS)

居家支持性服务 (IHSS) 计划为符合 Medi-Cal 资格的人士（包括老年人、盲人和/或残疾人）提供居家个人护理援助、作为家庭外护理的替代方案。IHSS 允许接收者安全地待在自己家中。您的健康护理提供者必须同意您需要居家个人护理援助、如果您没有获得 IHSS 服务、您将面临被安置在家庭外护理机构的风险。IHSS 计划也将进行需求评估。



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

要了解有关您所在县提供的 IHSS 的更多信息、请造访 <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致电您本地的县社会服务机构。

您无法通过 Anthem 或 Medi-Cal 获得的服务

Anthem 和 Medi-Cal 不承保某些服务。Anthem 或 Medi-Cal 不承保的服务包括但不限于：

- 体外受精 (IVF)、
- 包括但不限于诊断或治疗不孕症的不孕症研究或程序
- 生育力保存
- 实验性服务
- 车辆改造
- 整容外科手术

如有医疗必要性、Anthem 可能会承保不承保的服务。您的提供者必须向 Anthem 提交预先批准（事先授权）请求、并说明非承保福利具有医疗必要性的原因。

如需了解更多信息、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

新型和现有技术评估

为确保我们使用采用最新医学治疗和设备帮您保持最佳健康状态、我们的医疗总监和服务提供商会关注所有最新医疗变化。他们会关注：

- 医疗与服务
- 行为健康治疗与服务
- 药物
- 设备

他们也会查看最新的医疗和科学文章。在掌握上述资料后、他们会考虑：

- 更改是否安全且有用。
- 更改是否与目前使用的产生同等或更好的结果。

这项工作有助于我们决定新的治疗或护理是否应被列入您的福利中。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

5. 儿童与青少年保健

21 岁以下的儿童和青少年会员在登记后可立即获得特殊保健服务。这可确保他们获得适当的预防性、牙科和精神健康护理、包括发育和专业服务。本章节解释了这些服务。

儿童与青少年 Medi-Cal

21 岁以下的会员可免费获得所需护理。以下清单包括对任何缺陷提供治疗或护理所需的医疗服务以及身体或精神诊断。承保服务包括但不限于：

- 儿童健康检查和青少年检查（儿童需要的重要就诊）
- 免疫（接种）
- 行为健康评估和治疗
- 精神健康评估和治疗、包括个人、团体和家庭心理治疗（专业精神健康服务 (SMHS) 由县政府承保）
- 不良童年经历 (ACE) 筛检
- 儿童和青少年重点人群 (POF) 的加强型护理管理 (ECM)（Medi-Cal 管理式护理计划 (Anthem) 福利）
- 实验室测试、包括血铅中毒筛查
- 会员风险评估
- 健康和预防教育
- 视力服务
- 牙科服务（Medi-Cal Dental 承保）
- 听力服务（由 California 儿童服务 (CCS) 为符合资格的儿童提供承保。Anthem 将承保为不符合 CCS 资格的儿童提供的服务）
- 家庭健康服务、例如私人护理 (PDN)、职能治疗、物理治疗以及医疗设备和用品

这些服务称为儿童与青少年 Medi-Cal（也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT)）服务。如果会员需要有关儿童与青少年 Medi-Cal 的额外信息、请浏览

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



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

[Information.aspx](#)。我们免费为您承保由儿科医生 Bright Futures 指南建议以协助您或您孩子保持健康的儿童与青少年 Medi-Cal 服务。若要阅读 Bright Futures 指南、请浏览 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

加强型护理管理 (ECM) 是在 California 所有县提供的 Medi-Cal 管理式护理计划 (Anthem) 福利、旨在支持具有复杂需求的 Anthem 会员的综合护理管理。由于具有复杂需求的儿童和青少年通常已经在分散的交付系统中由一名或多名案例管理人或其他服务提供商提供服务、因此 ECM 提供系统之间的协调。有资格享受此福利的儿童和青少年重点人群包括：

- 无家可归的儿童和青少年
- 处于可避免医院或急诊室 (ED) 使用风险的儿童和青少年
- 有严重精神健康和/或物质使用障碍 (SUD) 需求的儿童和青少年
- 加入了 California 儿童服务 (CCS) 或 CCS 全儿童模式 (WCM) 并且有超出 CCS 病症的其他需求的儿童和青少年
- 参与儿童福利的儿童和青少年

如需有关 ECM 的额外信息、请浏览：

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

此外、强烈鼓励 ECM 主管护理经理筛选 ECM 会员是否需要 Anthem 提供的小区支持服务、作为传统医疗服务或环境的经济高效替代方案、并在符合资格且可用时转介至这些小区支援。儿童和青少年可以受益于许多小区支持服务、包括气喘治疗、病房导览、医疗临时护理和清醒中心。

小区支持是由 Medi-Cal 管理式护理计划 (Anthem) 提供的服务、并且可供符合资格的 Medi-Cal 会员使用、无论他们是否有资格获得 ECM 服务。

如需有关小区支持的更多信息、请浏览：

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

通过儿童与青少年 Medi-Cal 提供的一些服务（例如 PDN）被视为补充服务。这些服务不适用于 21 岁及以上的 Medi-Cal 会员。为了继续免费获得这些服务、您或您的孩子可能必须在年满 21 岁或之前加入 1915(c) 家庭和小区服务 (HCBS) 豁免或其他长期服务和支持 (LTSS)。如果您或您的孩子正在通过儿童与青少年 Medi-Cal 获得补充服务、并且即将年满 21 岁、请联系 Anthem 讨论持续护理的选择。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

儿童健康检查及预防性护理

预防性护理包括定期健康检查、帮助您的医生及早发现问题的筛查、以及在疾病、疾病或医疗状况引起问题之前发现它们的咨询服务。定期检查可以帮助您或您孩子的医生发现任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、精神健康和任何物质（酒精或药物）使用障碍。只要有需要、Anthem 会随时承保筛检问题（包括血铅浓度评估）所需的检查、即使该检查不是在您或您孩子的定期健康检查期间进行。

预防性护理还包括您或您的孩子所需的免疫接种（注射）。Anthem 必须确保所有投保的儿童在去看医生时都已完成所需的所有免疫接种（注射）。预防性护理服务和筛检免费提供、无需预先批准（事先授权）。

您的孩子应当在这些年龄时接受检查：

- 出生后 2-4 天
- 1 个月
- 2 个月
- 4 个月
- 6 个月
- 9 个月
- 12 个月
- 15 个月
- 18 个月
- 24 个月
- 30 个月
- 3 岁至 20 岁每年一次

儿童健康检查包括：

- 完整的病史和全身身体检查
- 适合年龄的免疫接种（注射）（California 遵循美国儿科学会 Bright Futures 时间表：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 实验室测试、包括血铅中毒筛查
- 会员风险评估
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在检查或筛检期间发现您或您孩子的身体或精神健康有问题、您或您的孩子可能需要接受进一步的医疗护理。Anthem 将免费承保此护理、包括：

- 医生、护士执业者和医院护理
- 使您保持健康的免疫接种（注射）
- 物理、言语/语言及职能治疗
- 家庭健康服务、包括医疗设备、用品和器具



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 治疗视力问题、包括眼镜
- 听力问题治疗、包括 CCS 未承保的助听器
- 针对自闭症谱系障碍和其他发育障碍等健康状况的行为健康治疗
- 病例管理和健康教育
- 重建手术、即矫正或修复由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病导致的身体异常结构的以改善功能或创造正常外观的手术

血铅中毒筛查

所有投保 Anthem 的儿童都应在 12 至 24 个月大时接受血铅中毒筛检、如果未提前进行检测、则应在 24 至 72 个月大时接受血铅中毒筛查。如果父母或监护人要求、儿童可以接受血铅筛检。每当医生认为生活变化使孩子处于危险之中时、也应该对孩子进行筛检。

帮助获得儿童和青少年保健服务

Anthem 将帮助 21 岁以下的会员及其家人获得所需的服务。Anthem 护理协调员可以：

- 告诉您可用的服务
- 需要时协助寻找网络内提供者或网络外提供者
- 帮助预约
- 安排医疗交通工具、以便孩子们可以赴约
- 协助针对通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 提供的服务协调护理、例如：
 - 心理健康及药物滥用的治疗和复健服务
 - 牙齿问题治疗、包括牙齿矫正

您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务

牙齿检查

每天用毛巾轻轻擦拭牙龈、保持宝宝牙龈清洁。大约 4 至 6 个月大时、乳牙开始长出、「出牙期」就开始了。您应该在孩子长出第一颗牙齿或一岁生日前（以先到者为准）为孩子的第一次牙科就诊预约。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

这些 Medi-Cal 牙科服务是免费或低成本服务、适用于：

0-3 岁婴儿

- 宝宝第一次看牙医
- 宝宝第一次牙科检查
- 牙科检查（每 6 个月一次、有时更频繁）
- X 光检查
- 洗牙（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 填充物
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）

4-12 岁儿童

- 牙科检查（每 6 个月一次、有时更频繁）
- X 光检查
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 洗牙（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 臼齿封填剂
- 填充物
- 牙根管
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）

13-20 岁青少年

- 牙科检查（每 6 个月一次、有时更频繁）
- X 光检查
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 洗牙（每 6 个月一次、有时更频繁）
- 为符合条件的人提供正畸（牙套）
- 填充物
- 牙冠
- 牙根管
- 局部义齿和全口义齿
- 刮治和根面平整术
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）

* 当医疗服务提供商确定并记录局部麻醉在医学上不合适的原因、并且牙科治疗已预先批准或不需要预先批准（事先授权）时、应考虑镇静和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可以使用镇静或全身麻醉的原因：

- 身体、行为、发育或情绪状况阻碍患者对提供者进行治疗的尝试做出反应
- 主要的修复或外科手术
- 孩子不配合
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉剂无法控制疼痛



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

如果您有疑问或想了解有关牙科服务的更多信息、请致电 Medi-Cal Dental 计划：1-800-322-6384 (TTY 711)。或浏览 <https://smilecalifornia.org/>。

其他预防教育转介服务

如果您担心您的孩子在学校参加活动的积极性不高、学习不好、请咨询您孩子的医生、老师或学校行政管理人员。除了 Anthem 承保的医疗福利之外、学校还必须提供一些服务来帮助您的孩子学习而不落后。为帮助您孩子学习而提供的服务包括：

- 言语和语言服务
- 心理服务
- 物理治疗
- 职能治疗
- 辅助技术
- 社工服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的接送服务

California 教育部提供这些服务并支付费用。您可以与您孩子的医生和老师一起制定最能帮助您孩子的客制化计划。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

6. 报告和解决问题

有两种方法可以报告和解决问题：

- 当您对 Anthem 或提供者或您从提供者处获得的健康护理或治疗有问题或不满意时，请使用**投诉（申诉）**。
- 如果您不同意 Anthem 更改您的服务或不承保服务的决定，请使用**上诉**。

您有权向 Anthem 提出申诉和上诉、告诉我们您的问题。这不会剥夺您的任何法定权利和补救措施。我们不会因您向我们提出投诉或报告问题而歧视或报复您。告诉我们您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您可以先联系 Anthem、让我们知道您的问题。请于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点致电我们、电话：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。告诉我们您的问题。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未解决、或者您对结果不满意、您可以致电 California 管理式健康护理部 (DMHC)。请 DMHC 审查您的投诉或进行独立医疗审查 (IMR)。如果您的事情很紧急、例如涉及对您的健康造成严重威胁的事情、您可以立即致电 DMHC、无需先向 Anthem 提出申诉或上诉。您可以免费致电 DMHC：1-888-466-2219

（TTY 1-877-688-9891 或 711）。或浏览：<https://www.dmhc.ca.gov>。

California 管理式医疗保健服务部 (DHCS) Medi-Cal 管理式护理监察官也可以提供帮助。如果您在加入、更改或离开健康计划时遇到问题、他们可以提供帮助。如果您搬家、并且在转移到新县的 Medi-Cal 时遇到问题、他们也可以提供帮助。您可以在周一至周五的上午 8 时到下午 5 时之间致电监察官、电话为 1-888-452-8609。此为免付费电话。

您也可以就 Medi-Cal 资格向您的县资格办公室提出申诉。如果您不确定可以向谁提交申诉、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

要报告有关您的健康保险的错误信息、请致电 Medi-Cal：1-800-541-5555、服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

投诉

当您对从 Anthem 或医疗服务提供商处获得的服务有问题或不满意时、可提出投诉（申诉）。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面邮件或在线向 Anthem 提出投诉。您的授权代表或提供者也可以在您允许的情况下为您提出投诉。

- **通过电话：**致电 Anthem: **1-800-407-4627 (TTY 711)**、服务时间为太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。提供您的健康计划 ID 号码、您的姓名以及您的投诉理由。
- **通过邮件：**致电 Anthem: **1-800-407-4627 (TTY 711)**、并要求寄给您一份表格。取得表格后、填写完成。请务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您的投诉理由。告知我们发生了什么、以及我们可以如何帮助您。

将表格寄送至：

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

您的医生的诊所可以提供投诉表。

- **在线：**请浏览 Anthem 网站、网址为 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。

倘您需人帮助您提出投诉、我们可帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在收到您的投诉后 5 个日历日内、Anthem 将向您寄送一封信、告诉您我们已收到投诉。在 30 天内、我们将向您寄送另一封信函、告知您我们如何解决您的问题。如果您就与健康护理保险、医疗必需性或实验性或研究性治疗无关的申诉致电 Anthem、且您的申诉在下一个工作日结束前得到解决、您可能不会收到信函。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事项、我们将开始加急（快速）审查。我们会在 72 小时内向您提供我们的决定。若要求加急审查、请拨打 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 致电我们。

在收到您的投诉后 72 小时内、我们将决定如何处理您的投诉以及是否加快处理。如果我们发现我们不会加快处理您的投诉、我们将告诉您我们将在 30 天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC、包括您认为您的问题符合加急审查的条件、Anthem 未在 72 小时内回复您、或者您对 Anthem 的决定不满意。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉不受 Anthem 申诉流程的约束、也没有资格接受独立医疗审查。会员可以拨打 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或浏览 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉可能有资格接受独立医疗审查。DMHC 的免付费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 网站上找到独立医疗审查/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上诉

上诉与投诉不同。上诉是请求 Anthem 审查并更改我们对您的服务做出的决定。如果我们向您发送行动通知 (NOA)、告知您我们将拒绝、延迟、更改或结束服务、并且您不同意我们的决定、则可以向我们提出上诉。您的授权代表或提供者也可以在您书面许可的情况下代表您向我们提出上诉。

您必须在从 Anthem 收到 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您现在获得的服务、您可以在等待上诉得到裁决期间继续获得该服务。这称为待审期间补助给付。要获得待审期间补助给付、您必须在 NOA 上注明的日期起 10 天内或在我们宣布您的服务将停止之前（以较晚者为准）向我们提出上诉。当您在这些情况下请求上诉时、在您等待上诉决定期间、您的服务将继续。

您可以通过电话、书面邮件或在线提出上诉：

- **通过电话：**致电 Anthem: **1-800-407-4627 (TTY 711)**、服务时间为太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。提供您的姓名、健康计划 ID 号码以及您正在上诉的服务。
- **通过邮件：**致电 Anthem: **1-800-407-4627 (TTY 711)**、并要求寄给您一份表格。取得表格后、填写完成。务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您正在上诉的服务。将表格寄送至：

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

您的医生办公室将提供上诉窗体。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- **在线：**请造访 Anthem 网站。前往 anthem.com/ca/medi-cal。

如果您需要上诉申请或待审期间补助给付方面的协助、我们可为您提供协助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在收到您的上诉后 5 天内、Anthem 将向您寄送一封信、告诉您我们已收到上诉。在 30 天内、我们将告知您我们的上诉决定并向您发送上诉解决通知 (NAR) 信函。如果我们未在 30 天内向您提供上诉决定、您可以请求 California 社会服务部 (CDSS) 举行州听证会、并向 DMHC 请求进行独立医疗审查 (IMR)。

但是、如果您首先申请举行州听证会、并且解决您的特定问题的听证会已经举行、则您不能就相同问题向 DMHC 请求 IMR。在这种情况下、州听证会拥有最终决定权。但如果您的问题不符合 IMR 的资格、即使州听证会已经举行、您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

如果由于决定上诉所花费的时间可能会将您的生命、健康或身体机能置于危险之中、您或您的医生希望我们作出快速决定、则可以要求加急（快速）审核。如需加急审查、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。

如果您不同意上诉决定、该怎么办？

如果您提出上诉并收到告知您仍然不会变更决定的 NAR 信函、或者您从未收到 NAR 信函并且时间已经过去 30 天、您可以：

- 向 California 社会服务部 (CDSS) 请求举行**州听证会**、法官将审查您的个案。CDSS 的免费电话号码为 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以通过 <https://www.cdss.ca.gov> 在线请求举行州听证会。如需了解请求举行州听证会的更多方式、请参阅本章后面的「州听证会」。
- 向管理式健康护理部 (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表、以审查 Anthem 的决定。如果您的投诉符合 DMHC 的独立医疗审查 (IMR) 流程、则不属于 Anthem 的外部医生将审查您的个案并做出 Anthem 必须遵循的决定。

DMHC 的免付费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 网站上找到 IMR/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您无需支付州听证会或 IMR 费用。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

您有权同时申请州听证会和 IMR。但是、如果您首先申请举行州听证会、并且解决您的特定问题的听证会已经举行、则您不能就相同问题向 DMHC 请求 IMR。在这种情况下、州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合 IMR 的资格、即使州听证会已经举行、您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

下方各节拥有有关如何申请州听证会和 IMR 的更多信息。

Anthem 不处理与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉和上诉。要提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉、请致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711。与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉和上诉可能有资格进行 DMHC 的独立医疗审查 (IMR)。

如果您对与您的 Medi-Cal Rx 药房福利相关的决定有异议、您可申请州听证会。您不能向 DMHC 申请 IMR 以做出 Medi-Cal Rx 药房福利决定。

向管理式健康护理部 (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR)

IMR 是指与 Anthem 无关的外部医生审查您的个案。如果您想要 IMR、则您必须首先针对非紧急问题向 Anthem 提起上诉。如果您在 30 个日历日内没有收到 Anthem 的回复、或者您对 Anthem 的决定不满意、则您可以申请 IMR。您必须在收到上诉决定通知之日起 6 个月内申请 IMR、但您只有 120 天的时间来申请州听证会。因此、如果您想要 IMR 和州听证会、请尽快提交投诉。

请牢记、如果您首先申请举行州听证会、并且解决您的特定问题的听证会已经举行、则您不能就相同问题向 DMHC 请求 IMR。在这种情况下、州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合 IMR 的资格、即使州听证会已经举行、您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

您也许可以立即获得 IMR、而无需先向 Anthem 提出上诉。这是在您的健康问题紧迫的情况下、例如对您的健康构成严重威胁的情况。

如果您向 DMHC 提出的投诉不符合 IMR 的资格、DMHC 仍会审核您的投诉、以确保 Anthem 在您对其拒绝服务提出上诉时做出了正确的决定。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

California 管理式健康护理部负责监管健康护理服务计划。若想对您的健康计划提出申诉、在联系该部门之前、请先致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系您的健康计划、并使用您的健康计划申诉程序。使用此申诉程序不会导致您丧失可能获得的任何法定权利或补救措施。如果您需要帮助处理涉及紧急情况的申诉、您的健康计划未能妥善解决的申诉或超过 30 天仍未解决的申诉、您可以致电该部门求助。您也可能有资格申请独立医疗审查 (IMR)。倘您有资格申请 IMR、IMR 程序将就保健计划在所提议之服务或治疗于医疗必需性方面的裁决、本质为试验性或研究性的治疗之承保裁决、以及紧急医疗服务或急症治疗服务费用方面的争议、提供公平审查。该部门还设有免付费电话 **(1-888-466-2219)** 以及供听障和语障人士使用的 TDD 专线 **(1-877-688-9891)**。该部门的因特网网站 www.dmh.ca.gov 可提供投诉表格、IMR 申请表格及在线指示。

州听证会

州听证会是与 Anthem 和 California 社会服务部 (CDSS) 的法官举行的会议。法官将协助解决您的问题并决定 Anthem 是否做出了正确的决定。如果您已向 Anthem 提出上诉、并且您仍然对我们的决定不满意、或者您在 30 天后仍未收到上诉决定、您有权要求举行州听证会。

您必须在我们的 NAR 信函日期起 120 天内要求举行州听证会。如果我们在您上诉期间为您提供待审期间补助给付、并且您希望继续获得待审期间补助给付、直到您的州听证会做出决定、您必须在收到我们的 NAR 信函后 10 天内或在我们表示您的服务将停止之前请求举行州听证会、以较晚者为准。

如果您需要协助以确保待审期间补助给付将持续提供、直到州听证会做出最终决定、请致电 **1-800-407-4627** 与 Anthem 联系、服务时间为周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。如果您是听障或语障人士、请致电 TTY 711。经您书面许可、您的授权代表或提供者可以代表您请求举行州听证会。

有时您可以在不完成我们的上诉程序的情况下要求举行州听证会。

例如、如果 Anthem 没有正确或及时地通知您有关您的服务的信息、您可以要求举行州听证会、而无需完成我们的上诉程序。这被称为视同用尽。以下是一些被视同用尽的示例：



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- 我们没有以您的偏好语言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我们出错、影响了您的任何权利
- 我们没有为您提供 NOA 信函
- 我们没有为您提供 NAR 信函
- 我们 NAR 信函中的信息有误
- 我们未在 30 天内针对您的上诉做出决定
- 我们判定您的个案紧急、但没有在 72 小时内回复您的上诉

您可以通过以下方式要求举行州听证会：

- **通过电话：**致电 CDSS 州听证会部门：1-800-743-8525（TTY 1-800-952-8349 或 711）
- **通过邮件：**填写上诉决议通知中提供的表格、并将其邮寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **在线：**在在线申请举行听证会：www.cdss.ca.gov
- **通过邮件：**填写上诉决议通知随附的表格、并将其通过电子邮件发送至
Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - **注：**如果您通过电子邮件发送、州听证会部门以外的其他人可能会拦截您的电子邮件。请考虑使用更安全的方法来发送您的请求。
- **通过传真：**填写上诉决议通知中随附的表格、并将其传真至州听证会部门：
916-309-3487 或免费电话 1-833-281-0903。

如果您需要帮助申请州听证会、我们可以提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

在听证会上、您将告诉法官您不同意 Anthem 决定的原因。Anthem 将告诉法官我们如何做出决定。法官可能最多需要 90 天来裁决您的个案。Anthem 必须服从法官的判决。

如果您希望 CDSS 做出快速决定、因为举行州听证会所需的时间会使您的生命、健康或身体机能置于危险之中、您、您的授权代表或您的提供者可以联系 CDSS 并要求举行加急（快速）州听证会。CDSS 必须在从 Anthem 取得完整个案文档后 3 个工作日内做出决定。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑医疗服务提供商或 Medi-Cal 受益人有欺诈、浪费或滥用行为、您有责任通过拨打保密免费电话 1-800-822-6222 或在网站 <https://www.dhcs.ca.gov/> 上提交投诉来进行举报。

医疗服务提供商欺诈、浪费和滥用包括：

- 伪造医疗记录
- 开立的处方药超出医疗必要
- 提供的健康护理服务超出医疗必要
- 对未提供的服务收取费用
- 当专业人员未执行服务时、对专业服务收取费用
- 向会员提供免费或折扣的商品和服务、以影响会员选择哪个提供者
- 在会员不知情的情况下更换会员的主治医生

福利受益人的欺诈、浪费和滥用行为包括但不限于：

- 向他人出借、出售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)
- 获得多个医疗服务提供商提供的类似治疗或药物
- 在非紧急情况下去急诊室
- 使用他人的社会安全号码或健康计划 ID 号码
- 为非健康护理相关服务、Medi-Cal 不承保的服务或没有医疗预约或不是要领取处方药时搭乘医疗和非医疗交通运输接送服务

要举报欺诈、浪费或滥用、请写下发生欺诈、浪费或滥用行为之人士的姓名、地址和 ID 号码。尽可能多地提供有关该人士的信息、例如电话号码或专长（如果是医疗服务提供商）。提供事件日期以及所发生事件的摘要。

将您的报告寄送至：

Attn: Special Investigations Unit (SIU)
Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
Anthem SIU 欺诈热线：1-888-231-5044



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

7. 权利与责任

作为 Anthem 的会员、您拥有特定的权利和责任。本章节解释了这些权利和责任。本章节也包括您作为 Anthem 会员有权收取的法律通知。

您的权利

以下是您作为 Anthem 会员的权利：

- 获得尊重且能保有尊严的对待、适当考虑您的隐私权以及对您的医疗信息保密的需要、例如病史、精神和身体状况或治疗以及生殖或性健康
- 获得有关健康计划及其服务的信息、包括承保服务、提供者、执业人员以及会员权利和责任
- 以您的偏好语言获取完整翻译的书面会员信息、包括所有申诉和上诉通知
- 就 Anthem 的会员权利和责任政策提出建议
- 在 Anthem 网络内选择主治医生的权利
- 及时获得网络内提供者所提供的服务
- 与提供者一起就您自己的健康护理做出决策、包括拒绝治疗的权利
- 口头或书面申诉有关组织或获得的护理的权利
- 了解 Anthem 决定拒绝、延迟、终止（结束）或更改健康护理请求的医疗原因
- 获得护理协调
- 要求对拒绝、延迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 获得您所用语言的免费口译和笔译服务
- 通过本地法律援助办公室或其他团体获得免费法律协助
- 拟定预先指示的权利
- 请求举行州听证会、前提是服务或福利被拒绝、并且您已向 Anthem 提出上诉、但仍对决定不满意、或者您在 30 天后仍未获得上诉决定、包括有关可以进行加急听证会的情况的信息
- 根据要求退出（放弃）Anthem 并更改为县内的另一项健康计划
- 获得未成年同意服务的权利



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 在提出要求后免费获得其他格式（例如盲文版、大字版、语音版及无障碍电子格式）的书面会员信息、而且该信息是以要求的适当格式且是遵循《福利与机构 (W&I) 法规》第 14182 (b)(12) 节的规定及时提供
- 不受到用作强迫、训诫、便利或报复手段的任何形式的限制或隔离
- 如实讨论可用的治疗选项及替代方案信息、且该信息是以适用于您情况且您能够了解的方式呈现、不论费用或承保范围如何
- 调阅并获得您病历的副本、以及根据《联邦法规汇编》(CFR) 第 45 篇第 164.524 及 164.526 节规定要求修改或更正病历
- 自由行使上述权利、而不会影响 Anthem、服务提供商或州政府对待方式的权利
- 根据联邦法律规定使用计划生育服务、独立生育中心、联邦合格健康中心、印第安健康护理提供者、助产服务、乡村卫生中心、性传染病服务及 Anthem 网络外的急诊服务

您的责任

Anthem 会员承担下列责任：

- 立即联系您的 PCP、为您或您的孩子安排初始健康评估（投保后 120 天内）。向我们、您的医生及其他健康护理提供者提供帮助您获得最佳护理及您有权获得的全部福利所需的信息。
- 尽量了解您的健康问题并配合您的医生或其他健康护理提供者制定您完全同意的治疗计划。
- 遵循您与您的医生及其他健康护理提供者商定的护理计划。
- 遵循医生的建议、照顾好您自己。
- 使用正规来源的护理。
- 当您去看医生时、请带上您的 Anthem ID 卡。
- 尊重您的医生及其他护理人员。
- 理解本健康计划。
- 知悉及遵守本健康计划的规定。
- 知悉本健康计划及您所获得的服务类型受法律监管。
- 知悉我们不得因为您的年龄、性别、种族、民族、文化、语言需求、性取向或健康歧视您。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

非歧视通知

歧视是违法的。Anthem 遵守本州和联邦民权法。Anthem 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、族群认同、年龄、精神残障、身体残障、医疗状况、基因信息、婚姻状况、生理性别、性别认同或性取向而非法歧视他人、将他们拒之门外或给予他们差别待。

Anthem 提供：

- 向残障人士提供免费协助和服务、帮助他们更好地进行沟通、比如：
 - 合格的手语翻译员
 - 其他格式（大字印刷、音讯、盲文、可存取的电子格式及其他格式）的书面信息
- 向母语并非英语的人士提供免费语言服务、比如：
 - 合格的翻译员
 - 用其他语言书写的信息

如果您需要这些服务、请致电 **1-800-407-4627** 联系 Anthem、服务时间为周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。或者、如果您有听力或言语障碍、请致电 **TTY 711** 使用 California 转接服务。

如何提起申诉

如果您认为 Anthem 未能提供这些服务或因性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、族群认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视他人、您可以向 Anthem 的民权协调员提交申诉。您可以通过电话、邮件、当面或在线提出申诉：

- **通过电话：**致电 **1-800-407-4627** 联系 Anthem 的申诉协调员、服务时间为周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。或者、如果您是听障或语障人士、请致电 **TTY 711** 以使用 California 转接服务。
- **通过邮件：**填写投诉表或写信并邮寄至：

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
- **亲自前往：**前往您的医生办公室或 Anthem、然后表明您想要提交申诉。
- **在线：**造访 Anthem 网站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

民权办公室 – California 医疗保健服务部

您也可以通过电话、邮件或在在线向 California 医疗保健服务部 (DHCS) 民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话：**请致电 1-916-440-7370。如果您是听障或语障人士、请致电 711（电信转接服务）。
- **通过邮件：**填写投诉表或将信件邮寄至：
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

以下网址提供有投诉表：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **在线：**发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – 美国卫生与公众服务部

如果您认为您因种族、肤色、原国籍、年龄、残疾或性别遭受歧视、您还可以通过电话、邮件或在在线向美国卫生与公众服务部民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话：**请致电 1-800-368-1019。如果您是听障或语障人士、请致电 TTY 1-800-537-7697 或 711 以使用 California 转接服务。
- **通过邮件：**填写投诉表或将信件邮寄至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投诉表格可在以下网址获得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **在线：**请造访民权办公室投诉入口网站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

会员参与计划活动的方式

Anthem 希望倾听您的意见。每季度、Anthem 都会举办会议、讨论 Anthem 哪些方面做得好、以及对不足之处如何改进。这些会议会邀请会员参加。欢迎大家来参加会议！



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

小区顾问委员会

Anthem 设有一个名为小区顾问委员会的团体。这个团体由小区顾问委员会成员构成。如果您愿意、您可以加入该团体。该团体讨论如何改进 Anthem 的政策、负责的方面如下所列：

- 小区顾问委员会的职责
- 确定可提高会员获得护理权限的机会
- 建议 Anthem 如何可以改进服务
- 在文化和语言需要评估上提供意见

若您想参与该团体、请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

隐私权保护政策通知

我们有描述 Anthem 医疗记录保密政策与程序的声明、可在您提出请求后提供给您。

如果您已达到同意敏感服务的年龄和能力、则无需获得任何其他会员的授权即可获得敏感服务或提交敏感服务索赔。您可以在本手册的「敏感护理」部分阅读更多有关敏感服务的信息。

您可以要求 Anthem 将有关敏感服务的通讯发送到您选择的其他邮件地址、电子邮件地址或电话号码。这称为「保密通讯申请」。如果您同意护理、未经您的书面许可、Anthem 不会向任何其他人员提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您没有提供邮件地址、电子邮件地址或电话号码、Anthem 将以您的名义将通讯发送至存盘的地址或电话号码。

Anthem 将尊重您的申请、以您要求的形式和格式取得保密通讯。或者、我们将确保您的通讯易于采用您要求的形式和格式。我们会将它们送到您选择的其他地点。您的保密通讯申请将持续到您取消该申请或提交新的保密通讯申请为止。

医疗信息的保密通讯

根据州或联邦法律、任何无需父母或法定监护人同意即可同意接受健康护理服务的会员、包括成年人或未成年人、都可以要求以书面或电子方式申请保密通讯。保密通讯申请可以书面方式寄送至 Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007。可以按照 [anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca) 网站上的步骤提出电子申请。会员也可以拨打 ID 卡背面的电话号码与我们联系。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

保密通讯申请将适用于披露医疗信息或与请求保密通讯的个人所接受的医疗服务相关的提供者名称和地址的所有通讯。

保密通讯申请将一直有效、直到收到最初请求保密通讯的会员对该申请的撤销、或收到新的保密通讯申请。Anthem 将在收到电子请求或电话请求后七 (7) 个日历日内、或自我们通过普通邮件收到书面申请之日起十四 (14) 个日历日内实施保密通讯申请。我们还将确认我们已收到该申请、并将在会员联系我们时提供状态。

Anthem 关于保护您的医疗信息的政策和程序的声明（称为「隐私规则通知」）可在下面找到。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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



HIPAA 隐私实践通告

该通告的初始生效日期为 2003 年 4 月 14 日。本通告最近一次修订是在 2023 年 11 月。

本通告说明了我们可能如何使用及披露您的医疗信息以及您可以如何取得这些信息。请仔细阅读本通告。

与您的健康和健康福利相关的信息属于私密信息。法律规定我们须为我们会员保证该等类型的信息（称为 PHI）的安全。这意味着无论您当前或曾经是会员、您的信息都是安全的。

我们会在您有资格并加入我们的健康计划后就 Medi-Cal 及儿童健康保险计划从州立机构获得有关您的信息。我们亦从您的医生、诊所、实验室及医院获取您的信息以便我们同意及为您的健康护理付款。

联邦法律规定、我们必须告诉您我们必须采取哪些措施来保护通过电话告诉我们、写在纸上或存置于计算机内的 PHI。我们亦须告知您如何确保其安全。为了保护以下 PHI：

- 如写在纸上、我们会：
 - 为我们的办公室及文档上锁
 - 销毁含有健康信息的纸张以便其他人士无法获得该等信息
- 如存置于计算机内、我们会：
 - 使用密码以便只有特定人士才能进入该计算机
 - 使用特殊程序监督我们的系统
- 如信息被我们的工作人员、医生或州立机构使用或披露、我们会：
 - 为保证信息的安全制定规则（称为政策及程序）
 - 要求我们的工作人员遵守规则

我们何时可使用及共披露您的 PHI？

我们可能会向您的亲属或您选定的为您的健康护理提供帮助或付款的人士披露您的 PHI（如您告知我们可以向该人士披露）。有时我们可能会在**未**获得您同意时使用及披露该等信息：



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

- 出于您的健康护理（治疗）目的
 - 帮助医生、医院及其他人士使您获得您所需的护理
- 出于付款原因
 - 与就您的护理向我们开出账单的医生、诊所及其他人士披露信息
 - 当我们表示我们会在您获得健康护理或服务前付款时
 - 支持您并帮助您获得可用的福利
- 出于健康护理业务原因（营运）
 - 帮助审核、欺诈及滥用预防计划、规划及每日工作
 - 寻找使我们的计划变得更好的方法

我们可能会从不同的来源获得您的 PHI、并且我们可能会将您的 PHI 提供给健康信息交换机构、以用于支付、健康护理业务和治疗目的。如果您不愿意、请浏览 anthem.com/ca/medi-cal 了解更多信息。

- 出于公众健康原因
 - 帮助公共卫生官员防止公众患病或受伤
- 向为您的护理提供帮助或付款的其他人披露
 - 我们可能会向您的亲属或您选定的为您的健康护理提供帮助或付款的人士披露（如您告知我们可以向该人士披露）
 - 向为您的健康护理提供帮助或付款（如您不能说话）的其他人士披露

我们须于就除您的护理、付款、日常业务、研究外的任何事项或下列其他事项使用或披露您的 PHI 前获得您的书面同意。我们须于披露从您的医生处获得的心理治疗记录前获得您的书面同意。如果我们要出售您的 PHI 或使用或分享它进行营销、我们也需要您的书面同意。

您可以书面形式告知我们您想撤销您的书面同意。我们无法撤销我们于获得您同意时使用或披露的信息。但我们会于日后停止使用或披露您的 PHI。

我们可使用或法律规定我们须使用您的 PHI 的其他方式：

- 帮助警察及其他确保其他人士遵守法律的人士



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。
Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。
此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。
在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

- 举报滥用及疏忽
- 答复法律档案、例如法院令
- 就审核或检查等事项向健康监督机构提供信息
- 帮助验尸官、法医或殡仪馆找出您的名字及死因
- 于您提出请求时帮助您将您的身体部位捐献以用于科研目的
- 出于研究目的
- 防止您或其他人士患病或受到严重伤害
- 配合政府工作人员展开某些工作、例如协助退伍军人获得福利
- 当您于工作中患病或受到伤害时向工伤赔偿机构提供信息

您有哪些权利？

- 您可要求查看您的 PHI 并获得一份副本。我们将有 30 天的时间将其发送给您。如果我们还需要更多时间、我们一定会告知您。尽管我们没有您的完整医疗记录。**如您想获得一份完整的医疗记录、向您的医生或保健诊所提出请求。**
- 如您认为医疗记录中的某些内容不正确或遗漏部分内容、您可请求我们为您更改我们拥有的医疗记录。我们将有 60 天的时间将其发送给您。如果我们还需要更多时间、我们一定会告知您。
- 某些情况下、您可以要求我们不得披露您的 PHI。但是、我们不一定同意您的请求。
- 您可要求我们将 PHI 寄送至另一不同地点（而非我们已有的关于您的地点）或以其他方式发送。如将寄送至我们已有的地点会使您有危险、我们会按您的要求行事。
- 您可要求我们告知您过往六年内我们每次向其他人士披露您的 PHI 的情况。这不会列出我们因健康护理、付款、日常健康护理业务或其他我们未于此列出的原因而披露您的情况。我们将有 60 天的时间将其发送给您。如果我们还需要更多时间、我们一定会告知您。
- 您可随时要求获得一份本通知的纸质副本、即使您已通过电子邮件提出该要求。
- 如您支付某项服务的所有费用、您可要求您的医生不向我们披露有关该服务的信息。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

我们必须如何处理？

- 法律规定、除了我们在本通告中所述以外、我们必须为您的 PHI 保密。
- 我们必须告知您法律规定我们应就隐私如何处理。
- 我们必须按照本通告所述执行。
- 若您因合理原因（例如您身处危险中）提出请求、我们必须将您的 PHI 寄至其他地址或以平邮以外的方式寄予您。
- 若您要求我们不得披露您的 PHI 后、而我们仍须这么做、我们必须告知您。
- 若州法律规定我们必须执行更多此处所述之外的事项、我们会遵守该等法律规定。
- 若我们认为您的 PHI 已遭到入侵、我们须告知您。

联系您

我们（包括我们的联盟伙伴及/或供货商）可使用自动电话拨号系统及/或人工语音向您致电或传信息。不过我们只能根据电话消费者保护法案 (TCPA) 这样做。此类电话旨在告知您相关治疗方案或其他健康相关福利和服务。如果您不希望我们通过电话联系您、只需告知去电者、然后我们将不再采用此方式联系您。您也可以致电 **1-844-203-3796 (TTY 711)** 将您的电话号码加入我们的请勿致电清单。

如果您有疑问、该怎么办？

如果您对我们的隐私规则有疑问或想要使用您的权利、请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**、服务时间为太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。若您失聪或听力存在问题、请拨 **TTY 711**。

如需了解更多信息

要了解有关我们如何收集并使用您的信息、您的隐私权利以及有关其他州和联邦隐私法律的详细信息、请浏览我们的隐私网页、网址为 <https://www.anthem.com/ca/privacy/>。

如您需投诉应如何处理？

我们可随时随地为您提供帮助。若您觉得您的 PHI 未获得安全保障、您可致电客户服务中心或联系卫生与公众服务部。如您投诉、您不会受到不利影响。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

来信或致电美国卫生与公众服务部：

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

电话： **800-368-1019**TDD： **800-537-7697**

传真： 415-437-8329

我们保留变更本健康保险流通与责任法案 (HIPAA) 通知以及我们为您的 PHI 保密的方式的权利。如果出现这种情况、我们会告诉您有关更改。我们亦会在网站 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上发布相关信息。

种族、民族、语言、性取向和性别认同

我们可能会推断、接收和/或保留您的种族、民族、语言、性取向和性别认同信息。我们将按本通告所述保护该信息。

我们仅将该信息用于以下目的：

- 确保您获得所需的护理
- 制定改善健康结果的计划
- 制定及发送健康教育信息
- 让医生知道您的语言需求
- 提供口译和翻译服务

我们不会将该信息用于以下目的：

- 发行健康保险
- 确定服务的费用金额
- 判定福利
- 与未批准用户分享



请致电客户服务中心： **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

您的個人資訊

正如我们在本通告中所述、我们可能会要求获得、使用并披露个人信息 (PI)。您的 PI 并非公开信息且可识别您的身份。获取 PI 通常是出于保险原因。个人信息可以包括各种不同的内容、如您使用的网站用户名称和密码、银行账号以及您的工作经历。如果您的个人信息与您的健康护理或您的健康计划有关、则可能与 PHI 相同。我们会按照本通知所述保护您的 PI 和 PHI。

- 我们可使用您的 PI 作出以下关于您的决定：
 - 健康
 - 习惯
 - 爱好
- 我们可能会从以下其他人士或团体获得有关您的 PI：
 - 医生
 - 医院
 - 其他保险公司
- 我们可能会在某些情况下未经您同意与我们公司外的其他人或群体分享您的 PI。
- 若我们在采取任何措施前须给您拒绝的机会、我们会告知您。
- 如您不想我们使用或披露您的 PI、我们会告知您应如何通知我们。
- 您有权阅览并变更您的 PI。
- 我们确保您的 PI 会获得安全保障。

此信息包括其他语言版本、您可以免费索取。请联系我们的客户服务中心电话：

1-800-407-4627 (TTY 711)、服务时间为太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。

Anthem Blue Cross 是 Blue Cross of California 的商业名称。Anthem Blue Cross 和 Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. 是 Blue Cross Association 的独立持牌人。

Anthem 是 Anthem Insurance Companies, Inc 的注册商标。Blue Cross of California 与 L.A. Care Health Plan 签约、在 Los Angeles 县提供 Medi-Cal 管理式护理服务。

1073211CAMCSABC 07/24



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

法律通知

许多法律皆适用于本会员手册。即使本手册未将这些法律条文纳入、也未对其详加说明、您的权利与责任仍有可能受其影响。适用于本手册的主要法律是与 Medi-Cal 计划有关的州级和联邦法律。其他联邦法律和州法律也可能适用。

与 Medi-Cal 最末顺位支付者、其他健康和侵权追讨有关的通知

Medi-Cal 方案遵循与会员健康护理服务第三方法律责任有关的州法律及联邦法律和法规。Anthem 将会采取所有合理的措施、以确保 Medi-Cal 计划的给付顺位位于最后。

Medi-Cal 会员可能有其他健康保险 (OHC)、也称为私人健康保险。作为 Medi-Cal 资格的条件之一、您必须申请或保留任何可用的免费 OHC。

联邦和州法律要求 Medi-Cal 会员报告 OHC 以及对现有 OHC 的任何变更。如果您不迅速报告 OHC、您可能需要偿还 DHCS 错误支付的任何福利。通过 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在线提交您的 OHC。

如果您无法上网、您可以向 Anthem 报告 OHC、电话为 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以致电 DHCS 的 OHC 处理中心：1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980。

California 医疗保健服务部 (DHCS) 有权利和责任针对 Medi-Cal 支付顺位并非第一的承保 Medi-Cal 服务追偿费用。例如、如果您在车祸或工作中受伤、汽车或劳工赔偿保险可能必须先支付您的健康护理费用、如果 Medi-Cal 支付、则偿还 Medi-Cal。

如果您受伤、而另一方对您的受伤负有责任、则您或您的法定代表必须在提起法律诉讼或理赔的 30 日内通知 DHCS。在线提交您的通知至：

- 人身伤害计划： <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 劳工赔偿恢复计划： <https://dhcs.ca.gov/WC>

要了解更多信息、请造访 DHCS 第三方责任和追偿部门网站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致电 1-916-445-9891。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

与遗产追偿有关的通知

Medi-Cal 计划必须从某些已故成员的遗嘱认证财产中寻求偿还在其 55 生日当天或之后获得的 Medi-Cal 福利。还款包括按服务收费 (FFS) 和管理式护理计划保费或者为护理机构服务、居家及小区服务支付的论人计费付款、以及当会员入住护理机构或接受居家及小区服务时获得的相关医院和处方药服务的费用。偿还额不得超过会员的遗嘱认证财产的价值。

要了解更多信息、请造访 DHCS 遗产追偿计划网站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致电 1-916-650-0590。

行动通知

Anthem 将在 Anthem 拒绝、延期、终止或更改健康护理服务请求时向您寄送一份行动通知 (NOA) 函件。如果您不同意 Anthem 的决定、可向 Anthem 的计划呈交上诉。请参阅本手册第 6 章中的「上诉」部分、以了解有关提出上诉的重要信息。当 Anthem 向您寄送 NOA 时、如果您不同意我们所做的决定、它会告诉您您拥有的所有权利。

通知内容

如果 Anthem 根据医疗必要性拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少您的全部或部分服务、您的 NOA 必须包含以下内容：

- Anthem 打算采取的行动声明
- 清晰简洁地解释 Anthem 决定的原因
- Anthem 如何决定、包括 Anthem 使用的规则
- 做出决定的医疗原因。Anthem 必须明确说明您的情况为何不符合规则或指南。

翻译

Anthem 需要以常用偏好语言完全翻译并提供书面会员信息、包括所有申诉和上诉通知。

完整翻译的通知必须包含 Anthem 决定拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少请求的健康护理服务的医疗原因。

如果无法提供您的偏好语言的翻译、则 Anthem 需要以您的偏好语言提供口头帮助、以便您能够理解所获得的信息。



请致电客户服务中心：1-800-407-4627 (TTY 711)。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

在线浏览 anthem.com/ca/medi-cal。

8. 重要数字与词汇

重要电话号码

- Anthem 客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)、然后按 7 或 711

重要词汇

活跃分娩: 怀孕会员正处于分娩的三个阶段、在分娩前无法安全转移到其他医院或转移可能会损害会员或未出生婴儿的健康和安全的时间段。

急性: 一种需要快速就医的短暂、突发的医疗状况。

美洲印第安人: 符合联邦法律 42 CFR 第 438.14 条中「印第安人」定义的个人、该法律将符合以下任何条件的个人定义为「印第安人」:

- 是联邦认可的印第安部落的成员
- 居住在城市中心并符合以下一项或多项条件:
 - 是印第安人部落、群体或其他有组织团体的成员、包括自 1940 年以来终止的部落、群体或团体、以及现在或将来被其居住州承认的部落、群体或团体、或者是任何此类成员的一级或二级后裔
 - 是爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
 - 出于任何目的而被内政部长视为印第安人
 - 根据内政部长颁布的规定被认定为印第安人
- 出于任何目的而被内政部长视为印第安人
- 出于获得印第安人健康护理服务资格的目的、被卫生与公众服务部部长视为印第安人、包括 California 印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上诉: 会员请求 Anthem 审查和更改就所要求服务承保作出的决定。

福利: 在此健康计划下承保的健康护理服务和药物。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

California 儿童服务 (CCS): 一项 Medi-Cal 计划、为 21 岁以下患有某些健康病症、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务。

案例管理人: 可以帮助会员了解主要健康问题并与会员的提供者安排护理的注册护士或社会工作者。

认证助产护士 (CNM): 经 California 注册护士委员会授予注册护士执照并认证为助产护士的个人。经认证助产护士被允许参与正常分娩个案。

脊椎按摩师: 通过徒手推拿方式治疗脊椎的医疗服务提供商。

慢性病: 无法完全治愈或随时间推移会恶化或必须治疗以防会员恶化的疾病或其他医疗问题。

诊所: 会员可以选择作为主治医生 (PCP) 的机构。可以是联邦合格健康中心 (FQHC)、小区诊所、乡村健康诊所 (RHC)、印第安健康护理提供者 (IHCP) 或其他初级护理机构。

基于社区的成人服务 (CBAS): 基于门诊、机构的服务、为符合相关资格的会员提供专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭和护理者培训及支持、营养服务、交通以及其他服务。

投诉: 会员以口头或书面方式表达对 Medi-Cal、Anthem、县精神健康计划或 Medi-Cal 医疗服务提供商所承保服务的不满。投诉也是申诉。

持续护理: 计划会员继续从现有网络外提供者处获得最多 12 个月 Medi-Cal 服务的能力、前提是提供者和 Anthem 达成一致。

合同药品清单 (CDL): Medi-Cal Rx 的批准药物清单、提供者可以从中订购会员所需的承保药物。

福利协调 (COB): 对拥有一种以上健康保险承保类型的会员确定哪一种保险承保 (Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他) 具有主要治疗和支付责任的流程。

县组织健康系统 (COHS): 由县议会建立以与 Medi-Cal 计划签约的本地机构。如果会员符合投保规则、则会自动投保 COHS 计划。参保的会员从所有 COHS 医疗服务提供商中选择自己的健康护理医疗服务提供商。

共付额 (co-pay): 通常在服务时、除保险商支付的费用外、会员也要支付的费用。

承保服务: Anthem 负责给付的 Medi-Cal 服务。承保服务受 Medi-Cal 合同、任何合同修订以及本会员手册 (也称为综合承保证书 (EOC) 和披露表格) 中列出的条款、条件、限制和排除项目的约束。



请致电客户服务中心: **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

DHCS: California 医疗保健服务部。这是监督 Medi-Cal 计划的州级办公室。

退保: 由于会员不再符合资格或更改为新的健康计划而停止使用健康计划。会员须签署一份表格以表明他们不再希望使用本健康计划、或致电 Health Care Options 并通过电话退保。

DMHC: California 管理式健康护理部。这是监督管理式护理健康计划的州级办公室。

耐用医疗器材 (DME): 由会员的医生或会员在家庭、小区或用作家庭的机构中使用的其他提供者订购的医疗所必需的医疗设备。

早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT): 请浏览「Medi-Cal for Kids and Teens」。

紧急医疗状况: 出现严重症状、如活跃分娩（定义参见上文）或剧痛的医疗或精神状况、令具有一般健康和医药知识的谨慎外行人合理认为缺乏实时医疗护理可能：

- 将会员的健康或未出生的孩子的健康置于严重危险中
- 导致损害身体机能
- 导致身体部位或器官无法正常运作
- 导致死亡

紧急照护: 医生或法律许可的医生指导的适当人员进行的检查、可确定是否存在紧急医疗状况。需要具有医疗必需性的服务、以在机构能力范围内保证您在临床上的稳定。

紧急医疗运输: 救护车或急诊车载送至急诊室接受紧急医疗护理的服务。

投保人: 作为健康计划会员、且通过计划接受服务的人。

既有患者: 与提供者存在现有关系并且在健康计划规定的指定时间内前往该提供者处的患者。

实验处理: 在人体测试之前处于实验室或动物研究测试阶段的药物、设备、程序或服务。实验性服务尚未经过临床研究。

计划生育服务: 预防或延迟怀孕的服务。为育龄会员提供服务、协助他们决定孩子数量和间隙怀孕时间。

联邦合格健康中心 (FQHC): 指在缺乏足够提供者的地区的一家健康中心。会员可在 FQHC 获得初级及预防性护理。

按服务收费 (FFS) Medi-Cal: 有时、Anthem 不承保服务、但会员仍可通过 FFS Medi-Cal 获得这些服务、例如通过 Medi-Cal Rx 获得许多药房服务。

后续护理: 定期接受医生护理、以检查会员住院后或治疗过程中的进展。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

欺诈：明知欺瞒可能致使本人或他人获得某些不当利益而故意采取的欺骗或虚假陈述的行为。

独立生育中心 (FBC)：由州许可或以其他方式批准的、计划在怀孕会员居住地之外进行分娩的健康机构、提供产前分娩或产后护理以及计划内包括的其他非住院服务。这些机构并非医院。

申诉：会员以口头或书面方式表达对 Medi-Cal、Anthem、县精神健康计划或 Medi-Cal 医疗服务提供商所承保服务的不满。就网络医疗服务提供商向 Anthem 提出的投诉是申诉的示例。

康复设备和器材*帮助会员保持、学会或改善日常生活技能及功能的健康护理服务。

Health Care Options (HCO)：可使会员投保健康计划或自健康计划退保的计划。

健康保险：医疗保险通过偿还投保人疾病或伤痛费用或直接向医疗服务提供商支付护理费用的方式为医疗和手术费用付费。

家庭健康护理：在家中提供的专业护理服务及其他服务。

家庭健康护理提供者：在家中为会员提供专业护理和其他服务的提供者。

临终关怀：用以降低罹患绝症之会员的身体、情绪、社交和精神不适感的护理。当会员的预期寿命为 6 个月或更短时、即可获得临终关怀护理。

医院：会员从医生和护士处获得住院和门诊护理的地方。

医院门诊护理：未作为住院病患、在医院进行医疗或手术护理。

住院：作为住院病患在医院治疗。

印第安健康护理提供者 (IHCP)：由印第安健康服务 (IHS)、印第安部落、部落健康计划、部落组织或城市印第安组织 (UIO) 运营的健康护理计划、这些术语的定义见《印第安人健康护理改善法案》第 4 节（《美国法典》(U.S.C.) 第 25 篇第 1603 节）。

住院护理：会员必须在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理。

中级护理机构或之家：在提供 24 小时住宿服务的长期护理机构或疗养院中提供护理。中级护理机构或疗养院的类型包括中级护理机构/发育障碍 (ICF/DD)、中级护理机构/发育障碍康复 (ICF/DD-H) 和中级护理机构/发育障碍护理 (ICF/DD-N)。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

研究性治疗：已成功完成美国联邦药物管理局 (FDA) 批准的临床研究第一阶段、但尚未获得 FDA 批准普遍使用、且仍在 FDA 批准的临床研究中进行治疗药物、生物制品或器械。

长期护理：在一家机构接受护理的时间超过入住当月加 1 个月的时间。

管理式护理计划：一项 Medi-Cal 健康计划、仅为投保该计划的 Medi-Cal 受益人使用某些医生、专科医生、诊所、药房和医院。Anthem 是一项管理式护理计划。

Medi-Cal for Kids and Teens：为 21 岁以下的 Medi-Cal 会员提供的福利、以帮助他们保持健康。会员必须接受对其年龄相适应的体检和适当的筛查、以便及早发现健康问题和治疗疾病。他们必须接受治疗以应对或帮助缓解检查中可能发现的病症。根据联邦法律、此福利也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx：属于 FFS Medi-Cal 的药房福利服务、称为「Medi-Cal Rx」、为所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务、包括处方药和一些医疗用品。

医疗之家：提供初级健康护理主要功能的护理模式。这包括综合护理、以患者为中心的协调护理、无障碍服务以及质量和安全。

医疗必需（或医疗必要性）：医疗所必需的服务是合理且保护生命的重要服务。需要该护理以防止病患患重病或残障。这种护理通过诊断或治疗疾病、病症或损伤来减轻剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员、Medi-Cal 医疗所必需的服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或状况（包括物质使用障碍）所需的护理。

医疗运输：当会员因身体或医疗原因而无法使用汽车、巴士、火车或出租车前往承保医疗预约地点或领取处方药时、提供者为该会员开立的交通运输。当您需要接送服务就诊时、Anthem 将会支付费用最低且能满足您医疗需求的交通运输服务。

Medicare：为年满 65 岁或以上的长者、部分患有残疾的年轻人士、以及患有末期肾病（需要透析或肾移植的永久肾衰竭、时常称为末期肾病 (ESRD)）的人士提供的联邦健康保险计划。

会员：加入 Anthem 且有权获得承保服务的任何符合资格的 Medi-Cal 会员。

精神健康服务提供者：为患者提供精神健康和行为健康服务的健康护理专业人员。

助产服务：产前、产时和产后护理、包括针对母亲的计划生育服务和针对新生儿的实时护理、由经认证助产护士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 提供。

网络：一群与 Anthem 签订合同、提供护理的医生、诊所、医院及其他提供者。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

网络提供商（或网络内提供商）：请浏览「签约提供者」。

非承保服务：Anthem 不承保的服务。

非医疗运输：往返约诊以接受会员的提供者授权的 Medi-Cal 承保服务时以及领取处方药和医疗用品时的交通运输。

非签约提供者：不在 Anthem 网络内的提供者。

其他健康保险 (OHC)：其他健康保险 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保险和服务给付者。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房、Medicare Advantage 计划（C 部分）、Medicare 药物计划（D 部分）或 Medicare 补充计划（Medigap）。

矫正装置：连接在身体外部的支撑或夹板、适用于支撑或矫正严重损伤或患病身体部位的装置、针对会员医疗康复而言具有医疗必要性。

区域外服务：会员在 Anthem 服务区域外任何地点的服务。

网络外提供商：不属于 Anthem 网络的提供者。

门诊护理：会员无需在医院或其他地方过夜即可获得所需的医疗护理。

门诊精神健康服务：针对患有轻微至中等精神健康疾病的会员提供的门诊服务、包括：

- 个人或群体心理健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估心理健康状态的临床心理测试
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊化验、用品与补充剂

姑息性护理：为患有严重疾病的会员减少身体、情绪、社会及精神不适的护理。姑息性护理并未要求会员的预期寿命为 6 个月或更短。

签约医院：在会员接受护理时向会员提供服务的与 Anthem 签订合同的持证医院。某些签约医院可能向会员提供的承保服务须遵守 Anthem 使用审核与质量保证政策或 Anthem 与医院订立的合同要求。

签约提供者（或签约医生）：与 Anthem 签订合同在会员接受护理时向会员提供承保服务的医生、医院或其他持证健康护理专业人士或持证健康机构、包括亚急性机构。

医师服务：在州级法律下合法持证、可以提供医学或矫正学方面服务的人士所提供的服务、不包括医生在会员住院时提供的费用记入医院账单的服务。

计划：请翻到「管理式护理计划」。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

稳定后服务：在会员状况稳定后为了维持会员稳定而提供且与紧急医疗病况有关的承保服务。后稳定护理服务受承保并为此付费。网络外医院可能需要预先批准（事先授权）。

预先批准（事先授权）：会员或其提供者必须就某些服务请求 Anthem 批准的流程、以确保 Anthem 将承保这些服务。转介不是批准。预先批准与事先授权相同。

处方药承保范围：医疗服务提供商开具的处方药物保险。

处方药：依法规定要求持证提供者开具的药物、与不需要处方的非处方药（「OTC」）不同。

初级保健：请浏览「日常护理」。

主治医生 (PCP)：会员寻求大部分健康护理服务的持证提供者。PCP 帮助会员获得所需的护理。

PCP 可以是：

- 一般执业医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭执业医生
- 妇产科/妇科医师
- 印第安医疗保健提供者 (IHCP)
- 联邦认证健康中心 (FQHC)
- 偏远健康诊所 (RHC)
- 街头药物提供者 (SMP)
- 职业护理师
- 医师助理
- 诊所

事先授权（预先批准）：会员或其提供者必须就某些服务请求 Anthem 批准的流程、以确保 Anthem 将承保这些服务。转介不是批准。事先授权与预先批准相同。

假肢装置：附着在身体上、替代缺失身体部位的人工装置。

医疗服务提供商目录：Anthem 网络内的提供者清单。

精神科紧急医疗状况：精神障碍症状严重或剧烈、可能即刻危机会员或他人或因精神障碍会员即刻无法提供或使用食物、住宿或衣物的情况。

公共卫生服务：以全体人群为目标的健康服务。包括健康情况分析、健康监督、保健、预防服务、传染病控制、环境保护与卫生、灾害预防与响应和职业健康等。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

合格提供商：在执业领域具备资格、适于治疗会员的病况的医生。

重建手术：矫正或修复身体异常结构的以尽可能改善功能或创造正常外观的手术。身体异常结构由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病导致。

转诊：在会员的 PCP 表示会员可从其他提供者获得护理时进行。某些承保护理服务需要转介和预先批准（事先授权）。

复健和康复（疗法）服务及装置：帮助受伤、残疾或患有慢性病的会员获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

常规护理：具有医疗必需性的服务和预防性护理、儿科健康门诊或护理、例如常规后续护理。常规护理的目的在于预防健康问题。

乡村健康诊所 (RHC)：指在缺乏足够提供者的地区的一家健康中心。会员可在 RHC 获得初级及预防性护理。

敏感服务：与精神或行为健康、性健康和生殖健康、计划生育、性传播感染 (STI)、艾滋病毒/艾滋病、性侵犯和堕胎、药物滥用障碍、性别肯定护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

重病：必须治疗、否则可能致死的疾病或病况。

服务区域：Anthem 服务的地理区域。其中包括 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kings、Kern、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县。

专业护理：护士执业者、技师或治疗师在会员在专业护理机构住院期间或在会员家中提供的承保服务。

专业护理机构：指仅由培训有素的健康专业人士为您提供每天 24 小时的专业护理服务的地方。

专家（或专科医生）：治疗特定类型的健康护理问题的医生。例如、矫正手术医生治疗骨折；过敏医师治疗过敏问题；而心血管医生治疗心脏问题。在大多数情况下、会员需要 PCP 转介才能前往专科医生处就诊。

专业精神健康服务 (SMHS)：为精神健康服务需求高于轻度至中度损伤的会员提供的服务。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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

街头药物提供者 (SMP): 在诊所或医院四面墙外以及直接在街头无庇护的个人可能所在的环境中进行患者看诊的持证医疗服务提供商（例如医学博士 (MD)、整骨医学博士 (DO)、医师助理 (PA)、护士执业者 (NP)、经认证助产护士 (CNM)）（例如居住在汽车、房车、废弃建筑物或其他室外区域的个人）。

亚急性护理机构（成人或儿科）: 为需要特殊服务的身体虚弱会员提供综合护理的长期护理机构、例如吸入治疗、气管切开护理、静脉管饲和复杂伤口管理护理。

绝症: 一种不可治愈的病状、且若疾病遵循自然过程发展、很大可能会导致 1 年或以内死亡。

侵权赔偿: 当因另一方所造成的伤害而向 Medi-Cal 会员提供或将要提供福利时、DHCS 将追回因该伤害向该会员提供的福利的合理价值。

分诊（或筛查）: 指一名医生或经筛查培训的护士为判断您的护理需求紧迫程度而进行的会员健康评估。

紧急护理（或紧急服务）: 针对治疗非紧急疾病、受伤或病情而需要的医疗护理服务。当临时难以获得或无法前往网络内提供者时、会员可自网络外提供者获得紧急护理。



请致电客户服务中心：**1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 于太平洋时间周一至周五上午 7 点至晚上 7 点随时为您提供帮助。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California Relay 线。

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