Anthem

会员手册

关于您的福利，您需要了解的事宜

Anthem Blue Cross 综合承保证书 (EOC) 和披露表格

2024

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

1056672CAMCSABC LP 07/23

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获得本会员手册和其他语言的其他计划材料。Anthem 可提供来自合格笔译员的书面翻译。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这是免费电话。阅读本会员手册，了解有关健康护理语言协助服务的更多信息，例如口译和笔译服务。

其他格式

您可以免费获取其他格式的本信息，例如盲文、20 磅大字版、音频和可使用的电子格式。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这是免费电话。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

口译员服务

Anthem 24 小时免费为您提供合格口译员的口译服务。您不必让家人或朋友担任口译员。我们不建议让未成年人担任口译员，除非是紧急情况。您可以免费获得口译员、语言和文化服务。每周 7 天、每天 24 小时提供帮助。如需语言协助或获取本手册的其他语言版本，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这是免费电话。

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 of charge.

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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

<u>Հայերեն պիտակ (Armenian)</u>

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY՝ 711)** հեռախոսահամարով: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY՝ 711)**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

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

<u>简体中文标语 (Chinese)</u> 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。

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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। दिव्यांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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

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

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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 위한도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາ ຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການ

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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

---

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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

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

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como 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

---

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyong ito.

<u>แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)</u> โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-407-4627 (TTY 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-407-4627 (TTY 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **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

---

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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.

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

欢迎加入 Anthem！

感谢您加入 Anthem。Anthem 是一个适用于拥有 Medi-Cal 之人的健康计划。Anthem 与 California 州合作，帮助您获得所需的健康护理。

会员手册

本会员手册向您介绍 Anthem 的承保范围。请仔细并完整阅读本手册。它将帮助您了解您的福利、您可以获得的服务以及如何获得所需的护理。其中还会说明您身为 Anthem 会员的权利和责任。如果您有特殊的健康需求，请确保阅读适用于您的所有章节。

本会员手册也被称为综合承保证书 (EOC) 和披露表格。本会员手册是 Anthem的规则和政策的概要，并且基于 Anthem 与医疗保健服务部 (DHCS) 之间签订的合同而编写。如果您希望了解更多信息，请致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

在本会员手册中，Anthem 有时被称为“我们”。会员有时被称为“您”。本会员手册中有些首字母大写的单词具有特殊含义。

如需索取 Anthem 与 DHCS 之间签订合同的副本，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您可以免费索取另一份会员手册副本。您也可以访问 Anthem 网站 **anthem.com/ca/medi-cal** 查找会员手册。您还可以免费索取一份 Anthem 非专有临床和行政政策和程序副本。这些资料也可在 Anthem 网站上查找。

联系我们

Anthem 随时为您提供帮助。如果您有问题，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 的工作时间为太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点。这是免费电话。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您还可以随时在线访问网站 **anthem.com/ca/medi-cal**。
谢谢！
Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 93031-9054

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

目录

其他语言 和格式 2

其他语言 2

其他格式 2

口译员服务 3

欢迎加入 Anthem！ 15

会员手册 15

联系我们 16

1. 会员基本须知 23

如何获得帮助 23

谁可以成为会员 24

身份识别 (ID) 卡 26

2. 关于您的 健康计划 28

健康计划概述 28

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您的计划如何运作 32
更改健康计划 33
搬到新县或离开 California 的学生 34
护理的延续性 37
费用 43

3. 如何获得护理 50

获得健康护理服务 50
初级保健提供者 (PCP) 52
提供者网络 59
约诊 80
前往您的约诊 81
取消和重新安排约诊 82
付款 82
转诊 85
预先核准（事先授权） 89
第二种意见 92
敏感护理 94

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

紧急护理 99
急诊护理 102
每周 7 天，每天 24 小时护士热线 105
预立医疗指示 106
器官和组织捐赠 107

4. 福利和服务 108
您的健康计划的承保范围 108
Anthem 承保的 Medi-Cal 福利 115
其他 Anthem 承保的福利和计划 157
其他 Medi-Cal 计划和服务 173
无法通过 Anthem 或 Medi-Cal
获得的服务 184

5. 儿童和青少年健康 护理 185
儿科服务（21 岁以下儿童） 185
健康儿童健康检查和预防性护理 187
血铅中毒筛查 190
帮助获取儿童和青少年健康护理服务 190

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

6. 报告和解决问题..... 196

投诉..... 198

上诉..... 202

如果您不同意上诉决定，该怎样做？ 205

向管理式健康护理部 (DMHC) 提交投诉和申请独立医疗审查 (IMR) 207

州听证会..... 209

欺诈、浪费和滥用 212

7. 权利和责任..... 215

您的权利..... 215

您的责任..... 218

不歧视通知 219

会员参与方式..... 224

隐私条例通知..... 226

法律通知..... 229

关于遗产追讨的通知..... 231

行动通知..... 232

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

8. 重要号码和需要了解的词汇 234

重要电话号码 234

需要了解的词汇 236

1. 会员基本须知

如何获得帮助

Anthem 希望您对您的健康护理感到满意。如果您对您的护理有疑问或疑虑，请向 Anthem 提出反馈意见！

客户服务中心

Anthem 客户服务中心 随时为您提供帮助。

Anthem 可以：

- 解答有关您的健康计划和 Anthem 承保服务的问题。
- 帮助您选择或更换初级保健提供者 (PCP)
- 告知您在哪里可以获得所需的护理
- 如果您不会说英文，则可以帮助您获得口译员服务
- 帮助您获得以其他语言和格式提供的信息

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您需要帮助，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 的工作时间为太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点。这是免费电话。Anthem 一定会确保您拨打电话时的等待时间不超过 10 分钟。

您还可以随时在线访问客户服务中心网站 **anthem.com/ca/medi-cal**。

谁可以成为会员

每个州都有 Medicaid 计划。在 California，Medicaid 被称为 **Medi-Cal**。

您符合 Anthem 资格，因为您符合 Medi-Cal 资格并居住在以下这些县之一：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne。您可以访问网站 http://www.dhcs.ca.gov/services/ medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx，向当地的县卫生及公共服务办公

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

室咨询有关过渡 Medi-Cal 资格的问题。您还可能通过社会保障而符合 Medi-Cal 资格，因为您正在接受 SSI 或 SSP。

有关注册参保的问题，请拨打 **1-800-430-4263**（**TTY 1-800-430-7077 或 711**）联系 Health Care Options。或访问 http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/。

有关社会保障的问题，请拨打 **1-800-772-1213** 联系社会保障局。或访问 https://www.ssa.gov/locator/。

过渡 Medi-Cal

过渡 Medi-Cal 还被称为“工作人群 Medi-Cal”。如果您的 Medi-Cal 因以下原因而终止，则您或许能够获得过渡 Medi-Cal：

- 您开始赚取更多的钱，或
- 您的家庭开始获得更多的子女或配偶支持

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以访问以下网址向当地的县卫生及公共服务办公室咨询有关过渡 Medi-Cal 资格的问题：

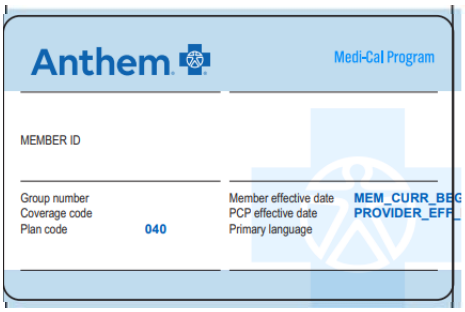
http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

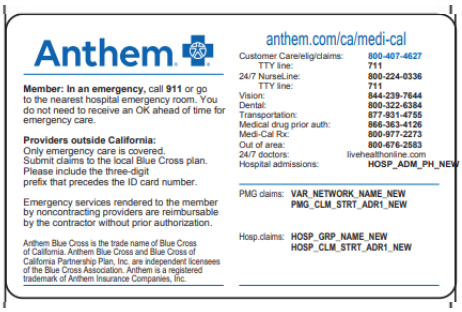
或致电 **1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）**联系 Health Care Options。

身份识别 (ID) 卡

作为 Anthem 的会员，您将得到我们的 Anthem ID 卡。在获得任何健康护理服务或处方时，您必须出示 Anthem ID 卡**和** Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)。您的 BIC 卡是由 California 州寄送给您的 Medi-Cal 福利卡。请始终随身携带您的所有保健卡。您的 BIC 和 Anthem 身份识别 (ID) 卡的样卡示例如下：

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。





如果您在注册日期后几周内未收到 Anthem ID 卡，或者您的 ID 卡损坏、丢失或被盗，请立即致电客户服务中心。Anthem 将免费为您寄送一张新卡。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

2. 关于您的健康计划

健康计划概述

Anthem 是一个适用于在以下县之一拥有 Medi-Cal 之人的健康计划：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne。Anthem 与 California 州合作，帮助您获得所需的健康护理。

您可以咨询 Anthem 客户服务中心代表，以了解有关该健康计划以及如何使该计划满足您的需求的更多信息。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

承保何时开始及结束

如果您注册 Anthem，我们将在您注册之日起两周内向您寄送 Anthem 身份识别 (ID) 卡。在获得健康护理服务或处方时，您必须出示 Anthem ID 卡和您的 Medi-Cal BIC。

您的 Medi-Cal 承保将需要每年续约。如果您当地的县办公室无法通过电子方式为您的 Medi-Cal 承保续约，该县将为您寄送一份预先填充 Medi-Cal 续约表格。填写此表格并将其返回至当地的县公共服务机构。您可以通过亲自、电话、邮寄、在线或您所在县提供的其他电子方式返回您的信息。

您可以随时要求终止 Anthem 承保并选择其他健康计划。若要在选择新计划时获取帮助，请致电 **1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）** 联系 Health Care Options。或访问 http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您还可以要求终止 Medi-Cal。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 是一个适用于以下县之一的 Medi-Cal 会员的健康计划：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县。要寻找您当地的办公室，请访问 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx。

如果以下任何一项情况属实，Anthem 资格可能会终止：

- 您搬离 Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县
- 您不再拥有 Medi-Cal
- 您有资格参加要求您注册按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的豁免计划
- 您被监禁或被判入狱

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您失去了 Anthem Medi-Cal 保险，您可能仍有资格参加 FFS Medi-Cal 保险。如果您不确定是否仍享受 Anthem 承保，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

针对管理式护理中美国印第安人的特殊考虑

美国印第安人有权不注册 Medi-Cal 管理式护理计划。或者，他们可以随时因任何原因而退出其 Medi-Cal 管理式护理计划并重新参加 FFS Medi-Cal。

如果您是美国印第安人，则您有权在印第安人健康护理提供者 (IHCP) 处获得健康护理服务。在从这些机构获得健康护理服务的同时，您也可以继续留在 Anthem 或从该计划退保（取消保险）。要了解更多关于注册参保和退保的信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 需为您提供护理协调，包括网络外护理管理。如果您申请获得一名 IHCP 的服务，但没有网络内 IHCP 可用，Anthem 必须帮助您寻找一名网络外 IHCP。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“提供者网络”。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您的计划如何运作

Anthem 是与 DHCS 签约的管理式护理健康计划。Anthem 与 Anthem 服务区域内的医生、医院和其他健康护理提供者合作，为我们的会员提供健康护理。身为 Anthem 会员，您可能有资格获得通过 FFS Medi-Cal 提供的一些服务。这些服务包括门诊处方、非处方药和通过 Medi-Cal Rx 提供的一些医疗用品。

客户服务中心将告知您 Anthem 的运作方式、如何获得所需护理、如何在工作时间内安排提供者约诊、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运输服务。

要了解更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您还可以访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 在线查找会员服务信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

更改健康计划

您可以随时退出 Anthem 并加入您居住县的其他健康计划。若要选择新计划，请致电 Health Care Options 电话 **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 点之间拨打电话。或访问 **http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**。

我们最多需要 30 天或以上的时间处理您退出 Anthem 并在您的所在县注册另一个计划的申请。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）**。

如果您希望尽早退出 Anthem，您可以向 Health Care Options 申请加急（快速）退保。

可以申请加急退保的会员包括但不限于：接受寄养或收养援助计划服务的儿童、有特殊健康护理需求的会员，以及已注册 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商业管理式护理计划的会员。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以通过联系您当地的县卫生及公共服务办公室要求退出 Anthem。要寻找您当地的办公室，请访问：

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

您可以在美国的任何地方（包括美国领土）获得急诊护理和紧急护理。常规护理和预防性护理仅在您居住地所在县承保。如果您是搬到 California 的一个新县接受高等教育（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。您也可以在您的新县接受常规或预防性护理，但必须通知您的 MCP。阅读下文了解更多信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您注册了 Medi-Cal 并且为在您的 California 居住县以外的另一个县上学的学生，则您无需在该县申请 Medi-Cal。

如果您是暂时离开家到 California 的另一个县上学的学生，则您有两种选择。您可以：

- 访问 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx，线上告知您当地县社会服务办公室资格工作人员，您将暂时搬离以到一所学校接受高等教育，并把您在新县的地址告知他们。该县将使用您的新地址和县代码来更新案例记录。如果您想在一个新县生活时继续接受常规或预防性护理，则您必须这样做。如果 Anthem 不在您将上大学的县提供服务，您可能需要更改健康计划。因为 Anthem 是一个适用于在以下县之一拥有 Medi-Cal 之人的健康计划：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县。
如有疑问并要避免延迟加入新的健康计划，
请致电 **1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）** 联系 Health Care Options。
或

- 如果 Anthem 不在您上大学的新县提供服务，并且您没有将您的健康计划更改为服务于该县的计划，您将只能在新县获得适用于某些病症的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，您将需要使用户主居住县的 Anthem 提供者网络。

如果您要暂时离开 California 去另一个州上学，并且您想保留您的 Medi-Cal 承保，请访问 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 联系您的资格工作人员。只要您符合资格，Medi-Cal 就会承保另一个州的急诊服务和紧急护理。如果服务获得 Anthem 批准并且医生和医院符

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

合 Medi-Cal 规定，Medi-Cal 还将承保在加拿大和墨西哥住院所需的急诊护理。

当您不在 California 州时，不承保常规和预防性护理服务，包括处方药。您将没有资格参加 Medi-Cal。Anthem 将不会为您支付健康护理费用。如果您想在另一个州参加 Medicaid，则您需要在该州进行申请。Medi-Cal 不承保美国以外的急诊、紧急或任何其他健康护理服务，如第 3 章所述，加拿大和墨西哥除外。

护理的延续性

针对网络外提供者的护理的延续性

作为 Anthem 会员，您将获得 Anthem 网络内提供者的健康护理。想知道健康护理提供者是否在 Anthem 的网络内，请访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 线上阅读您的提供者目录。提供者目录上没有列出的提供者可能不在 Anthem 网络中。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

在某些情况下，您也许能够在 Anthem 网络外的提供者处获得护理。如果您被要求更改健康计划或从 FFS 切换到管理式护理计划，或者您的提供者以前在网络内但现在是网络外提供者，您也许能够保留您的提供者，即使他们不在 Anthem 网络内。这称为护理的延续性。

如果您需要从网络外提供者处获得护理，请致电 Anthem 申请护理的延续性。如果以下所有情况都属实，则您也许能够获得长达 12 个月或更长时间的护理的延续性：

- 在注册 Anthem 之前，您与网络外提供者有持续的关系
- 在您注册 Anthem 之前的 12 个月内，您至少在网络外提供者处进行过一次非紧急就诊
- 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
- 网络外提供者注册并加入 Medi-Cal 计划

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要了解更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您的提供者在 12 个月期限结束之前未加入 Anthem 网络、不同意 Anthem 支付费率或未达到护理质量要求，您将需要更改为 Anthem 网络内的提供者。想要讨论您的选择，请致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 不需要就某些辅助（支持）服务（如放射学、实验室、透析中心或运输）为网络外提供者提供护理的延续性。您将通过 Anthem 网络内提供者获得这些服务。

要了解更多关于护理的延续性和资格条件的信息，请致电客户服务中心。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

完成网络外提供者提供的承保服务

作为 Anthem 会员，您将获得 Anthem 的网络内提供者的承保服务。如果您在注册 Anthem 时或在您的医疗服务提供者离开 Anthem 的网络时正在接受某些健康问题的治疗，您可能仍然能够从网络外提供者处获得 Medi-Cal 服务。

如果您需要用于以下健康状况的承保服务，您可能能够在特定时间段内继续接受网络外提供者的护理：

健康状况	时间段
急性病症（需要快速关注的医疗问题）	只要急性病症持续
严重的慢性身体和行为状况（您长期存在的严重健康护理问题）	完成治疗过程并安全转移到 Anthem 网络内的新医生处所需的时间。
妊娠和产后（生育后）护理	怀孕期间和怀孕结束后最多 12 个月

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

孕产妇心理健康服务	诊断后或妊娠结束后最多 12 个月（以较晚者为准）
出生至 36 个月大的新生儿护理	从承保开始日期或提供者与 Anthem 的合同结束之日起最多 12 个月
绝症（威胁生命的医疗问题）	只要疾病持续。从您注册 Anthem 之日起或提供者停止与 Anthem 合作之日起，您仍可获得超过 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，只要是在承保范围内、具医疗必要性且经 Anthem 授权作为记录的治疗过程的一部分，并且由提供者推荐和记录	手术或其他医疗程序必须发生在提供者合同终止之日起 180 天内或您注册 Anthem 的生效日期起 180 天内

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

对于其他可能符合条件的病症，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，那么您将无法从该提供者处获得持续护理。您可能可以继续从 Anthem 网络内的不同提供者处获得服务。

想要寻求帮助来选择签约提供者以继续为您提供护理，或者如果您对从不再属于 Anthem 网络的提供者处获得承保服务方面有任何疑问或问题，请拨打 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 无需为 Medi-Cal 未承保的服务或 Medi-Cal 与 DHCS 签订的合同不包括的服务提供护理的延续性。要了解更多关于护理的延续性、资格条件和可用服务的信息，请致电客户服务中心。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

费用

会员费用

Anthem 服务于符合 Medi-Cal 资格的人员。在多数情况下，Anthem 会员无需支付承保服务费用、保费或自付额。

如果您是美国印第安人，您不必支付注册费、保费、自付额、共付额、费用分摊或其他类似费用。MCP 不得向直接从 IHCP 或通过转诊至 IHCP 获得物品或服务的任何美国印第安人会员收取费用，也不得减少应向 IHCP 支付的任何注册费、保费、自付额、共付额、费用分摊或类似费用。

如果您在 Santa Clara、San Francisco 和 San Mateo 县注册 California 儿童健康保险计划 (CCHIP) 或为家人注册 Medi-Cal，则您可能需要支付每月保费和共付额。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

除了急诊护理、紧急护理或敏感护理外，您必须先获得 Anthem 的预先核准（事先授权），然后才能在 Anthem 网络之外的提供者处就诊。如果您没有获得预先核准（事先授权），而去网络外的提供者处寻求非急诊护理、紧急护理或敏感护理，您可能需要支付您从该等提供者处获取的该等护理的费用。如需承保服务清单，请阅读本手册第 4 章“福利和服务”。您也可以访问 Anthem 网站 **anthem.com/ca/medi-cal** 查找提供者目录。

针对有长期护理和分摊费用的会员

您可能需要每月为您的长期护理服务支付分摊费用。您的分摊费用额视您的收入和资源而定。每个月，您将支付自己的健康护理账单，包括但不限于：长期支持服务 (LTSS) 账单，直到您支付的金额等于您的分摊费用。此后，Anthem 将承保您在该月的长期护理。在您支付的金额达到当月长期护理的分摊费用额之前，Anthem 将不会承保您的服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

提供者如何获得付款

Anthem 通过以下方式向提供者付款：

- 论人计费付款
  - Anthem 每个月就各个 Anthem 会员向某些提供者支付一笔设定金额。这称为论人计费付款。Anthem 和提供者将共同决定支付金额。
- FFS 付款
  - 有些提供者会为 Anthem 会员提供护理，然后向 Anthem 寄送有关其提供之服务的账单。这称为 FFS 付款。Anthem 和提供者将共同决定每项服务费用。

如需更多有关 Anthem 如何向提供者付款之信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

提供者激励措施

Anthem 拥有提供者激励计划，旨在改善您从 Anthem 提供者处获得的护理和体验。这些计划帮助改善：

- 护理质量
- 提供的服务
- 会员满意度

如需关于这些计划的更多信息，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 负责支付的健康护理服务。如果您收到承保服务的支持服务费、共付额或登记费账单，请勿支付该账单。立即致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您从药店收到处方药、用品或补充剂的账单，请致电 Medi-Cal Rx 客户服务电话 **1-800-977-2273**，该电话每周 7 天、每天 24 小时提供服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

TTY 用户可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 **711**。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

要求 Anthem 补偿您的费用

如果您支付了您已获得服务的费用，如果您满足以下**所有**条件，则您可能符合偿付（退款）资格：

- 获得的服务是 Anthem 负责支付的承保服务。对于非 Anthem 承保服务，Anthem 不会偿付您相关费用。
- 在您成为符合条件的 Anthem 会员后，就获得了承保服务。
- 您要求在收到承保服务之日起一年内获得偿付。
- 您出示了您支付承保服务费用的证明，例如提供者提供的详细收据。
- 您从 Anthem 网络内的 Medi-Cal 注册提供者处获得承保服务。如果您接受了急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者在未经

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

预先核准（事先授权）的情况下提供的其他服务，则您无需满足此条件。

- 如果承保服务通常需要预先核准（事先授权），您需要提供提供者出具的证明，证明承保服务有医疗需求。

Anthem 将在一封称为行动通知 (NOA) 的信函中告知您其是否会进行偿付。如果您满足上述所有条件，Medi-Cal 注册提供者应向您全额补偿您支付的金额。如果提供者拒绝给您补偿，Anthem 将全额偿付您支付的金额。我们必须在收到理赔申请后 45 个工作日内向您偿付。

如果提供者已注册加入 Medi-Cal 但不在 Anthem 网络内并且拒绝给您补偿，Anthem 将为您偿付，但最多只能支付 FFS Medi-Cal 支付的金额。Anthem 将全额偿付您用于急诊服务、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者在未经预先核准（事先授权）的情况下提供的其他服务的自付费用金额。如果您不符合上述条件之一，Anthem 将不会为您偿付。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果出现以下情况，Anthem 将不会为您偿付：

- 您要求并接受了非 Medi-Cal 承保服务，例如美容服务
- 该服务不是 Anthem 承保服务
- 您有未满足条件的 Medi-Cal 分摊费用
- 您到不接受 Medi-Cal 的医生处就诊，并签署了一份表格，上面说明您无论如何都希望就诊，并且您将自己支付服务费用
- 针对由您的 Medicare D 部分计划承保的处方，您有 Medicare D 部分共付额

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

3. 如何获得护理

获得健康护理服务

请阅读以下信息，以便您了解可以从谁或哪个提供者集团获得医疗保健。

您可于注册 Anthem 的生效日期开始获得健康护理服务。请始终随身携带您的 Anthem 身份识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 以及任何您持有的其他健康保险卡。切勿让其他人使用您的 BIC 或 Anthem ID 卡。

仅有 Medi-Cal 承保的新会员必须选择一位 Anthem 网络内的初级保健提供者 (PCP)。拥有 Medi-Cal 和其他综合性健康承保的新会员不必选择 PCP。

Anthem 网络由一组医生、医院和其他与 Anthem 合作的提供者组成。您必须在成为 Anthem 会员后的 30 天内选择一位 PCP。如果您未选择 PCP，Anthem 将为您选择。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

只要 PCP 可用，您可以为参保 Anthem 的所有家庭成员选择相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您想继续在某位医生处就诊，或者想要寻找新的 PCP，您可以查看提供者目录，获取 Anthem 网络内所有 PCP 和其他提供者的列表。提供者目录还提供了其他信息，以帮助您选择 PCP。如果您需要提供者目录，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您也可以访问 Anthem 网站 **anthem.com/ca/medi-cal** 查找提供者目录。

如果您无法从 Anthem 网络内的参与提供者处获得所需的护理，则您在 Anthem 网络内的 PCP 或专科医生必须征求 Anthem 的批准才能将您转至网络外提供者。这称为转诊。您不需要转诊即可前往网络外提供者处获取本章后面标题为“敏感护理”的部分中所列的敏感护理服务。

请阅读本章的其余部分，以了解有关 PCP、提供者目录和提供者网络的更多信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Medi-Cal Rx 计划管理门诊处方药承保。要了解更多信息，请阅读第 4 章的“其他 Medi-Cal 计划和服务”部分。

初级保健提供者 (PCP)

您的初级保健提供者 (PCP) 是为您提供大部分健康护理的持证提供者。您的 PCP 还帮助您获得所需的其他护理类型。您必须在注册 Anthem 后 30 天内选择一位 PCP。根据您的年龄和性别，您可以选择全科医生、妇产科/妇科医生 (OB/GYN)、家庭医生、内科医生或儿科医生作为您的 PCP。

护士执业者 (NP)、医生助理 (PA) 或认证助产护士也可以充当您的 PCP。如果您选择 NP、PA 或认证助产护士作为您的 PCP，则您可能会被分配一名医生来监督您的护理。如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您还有其他的综合性健康护理保险，则您不必选择 PCP。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以选择一个印第安人健康护理提供者 (IHCP)、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村健康诊所 (RHC) 充当您的 PCP。只要 PCP 可用，根据提供者的类型，您可能可以为您和您身为 Anthem 会员的其他家庭成员选择同一位 PCP。

注意：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。

如果您在注册后 30 天内未选择出 PCP，Anthem 将为您分配 PCP。如果您被分配了 PCP 并想要变更，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。变更将在次月的第一天生效。

您的 PCP 将会：

- 了解您的健康史和需求
- 保留您的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规健康护理
- 如果您有需要，为您转诊专科医生
- 如果您有需要，为您安排医院护理

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以浏览提供者目录，以寻找 Anthem 网络内的 PCP。提供者目录包含与 Anthem 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 的清单。

您可以访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 在线查找 Anthem 提供者目录。或者您可以致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 要求为您邮寄提供者目录。您还可以致电了解您想要选择的 PCP 是否接收新患者。

选择医生和其他提供者

您最了解您自己的健康护理需求，因此，您最好自己选择您的 PCP。您最好一直与一位 PCP 合作，这样其可以了解您的健康护理需求。如果您想要更换，您也可以随时更换新的 PCP。您必须选择在 Anthem 提供者网络内且接收新患者的 PCP。

在您做出变更后，您新选择的医生将从次月第一天开始成为您的 PCP。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如要更改您的 PCP，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**，该电话的服务时间为太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点，或访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果 PCP 不接收新患者、已退出 Anthem 网络、不为您这个年龄段的患者提供护理，或者如果 PCP 存在待解决的服务质量问题，Anthem 可能会更换您的 PCP。如果您与 PCP 相处不恰或意见不一致，或者如果您错过约诊或在约诊中迟到，那么 Anthem 或您的 PCP 可能也会要求您更换新的 PCP。如果 Anthem 需要更换您的 PCP，Anthem 将以书面形式告知您。

如果您的 PCP 更换，您将收到一张寄送给您的新 Anthem 会员 ID 卡。卡上将显示新 PCP 姓名。如果您对获取新的 ID 卡有疑问，请致电客户服务中心。

在选择 PCP 时，需要考虑以下几点：

- PCP 是否为儿童提供护理服务？
- PCP 是否在我喜欢就诊的诊所工作？

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- PCP 的诊室是否距离我的家、工作单位或孩子学校很近？
- PCP 的诊室是否在我的住所附近，是否方便前往 PCP 的诊室？
- 医生和工作人员是否会讲我的语言？
- PCP 是否与我喜欢的医院合作？
- PCP 是否提供我需要的服务？
- PCP 诊室的营业时间是否符合我的日程安排？
- PCP 是否与我喜欢的专科医生合作？

初始健康约诊 (IHA)

Anthem 建议，作为新会员，您应在最初 120 天内到您的新 PCP 处进行初始健康评估 (IHA)。IHA 旨在帮助您的 PCP 了解您的健康护理史和需求。您的 PCP 可能会询问您一些有关您的健康史的问题，或者可能会要求您填写调查表。您的 PCP 还将为您提供有关对您有帮助的健康教育咨询和课程的信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

当您致电安排您的 IHA 时，请告知接听您电话的人士，您是 Anthem 会员。提供您的 Anthem ID 号。

携带您的 BIC 和 Anthem ID 卡赴诊。看诊时不妨携带一份您的药物清单和问题列表。准备与您的 PCP 讨论您的健康护理需求和疑虑。

如果您要迟到或无法赴约，请务必致电您的 PCP 诊室。

如果您有关于 IHA 的疑问，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

常规护理

常规护理是常规的健康护理。常规护理包括预防性护理，也称为安康或健康护理。预防性护理可以帮助您保持健康，预防疾病。预防性护理包括常规健康检查、健康教育和咨询。

Anthem 尤其建议儿童接受常规和预防性护理。Anthem 会员可以获得美国儿科学会和 Medicare 及 Medicaid 服务中心推荐的所有早期预防性服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

这些检查包括听力和视力检查，有助于确保健康发展和学习。有关儿科医生推荐的服务列表，请访问 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf 阅读美国儿科学会的“光明前景”指南。

常规护理还包括当您生病时的护理。Anthem 承保您的 PCP 提供的常规护理。

您的 PCP 将会：

- 为您提供大多数常规护理，包括健康检查、疫苗注射、治疗、处方和医学建议
- 保留您的健康记录
- 根据需要将您转诊至专科医生
- 根据需要为您安排 X 光、乳房 X 光检查或化验

当您需要常规护理时，您应致电您的医生进行约诊。除非是紧急情况，否则请务必要在获得医疗护理之前致电您的 PCP。若遇到紧急情况，请拨打 911 或前往最近的急诊室。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要了解有关您的计划承保的健康护理和服务，以及非承保服务的更多信息，请参阅本手册的第 4 章“福利和服务”以及第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

所有 Anthem 提供者都可以使用辅助工具和服务与残障人士交流。他们还可以用其他语言或方式与您交流。告知您的提供者或 Anthem 您的需求。

提供者网络

Anthem 与众多医生、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，他们有时被称为医疗集团或独立执业联盟 (IPA)。这些提供者也可以直接与 Anthem 签约。您的初级保健提供者 (PCP) 将为您转诊至与其医疗集团、IPA 或与 Anthem 有关联的专科医生和服务。如果您已经在专科医生处就诊，请咨询您的 PCP 或致电客户服务中心电话

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

1-800-407-4627 (TTY 711)，服务时间为周一至周五上午 7 点至晚上 7 点。如果您符合护理的延续性资格，客户服务中心将帮助您在相关提供者处就诊。要了解更多信息，请参阅本手册的“护理的延续性”部分。

Medi-Cal 提供者网络是一组与 Anthem 合作以为 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务的医生、医院和其他提供者。

Anthem 是一个管理式护理健康计划。当您选择我们的 Medi-Cal 计划时，您就是选择了通过我们的医疗护理计划获得护理。您需要通过 Anthem 从我们的网络内提供者处获得大部分承保服务。您可以在没有转诊或预先核准的情况下前往网络外提供者处寻求急诊护理或计划生育服务。当您不在我们的服务区域内时，您也可以前往网络外提供者处寻求区域外紧急护理。对于所有其他网络外服务，您必须获得转诊或预先核准，否则服务将不予承保。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

注意：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、医院或其他提供者对为您提供承保服务（例如计划生育或堕胎）存有道德异议，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。要了解更多关于道德异议的信息，请阅读本章后面的“道德异议”。

如果您的提供者在为您提供承保健康护理服务方面存有道德异议，则他们可以帮助您寻找将能提供您所需服务的其他提供者。Anthem 还可以帮助您找到将执行该等服务的提供者。

网络内提供者

您将使用 Anthem 网络内的提供者来满足您大部分的健康护理需求。您的网络内提供者将为您提供预防性和常规护理。您还将使用 Anthem 网络内的专科医生、医院和其他提供者。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要获取网络内提供者目录，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您还可访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 在线查找提供者目录。要获得合同药物清单的副本，请拨打 Medi-Cal Rx 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711。** 或访问 Medi-Cal Rx 网站 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

您在 Anthem 网络之外（包括 Anthem 服务区域内）的提供者处就诊之前，您必须获得 Anthem 的预先核准（事先授权），但以下情况除外：

- 如果需要急诊护理，拨打 911 或前往最近的医院。
- 如果您在 Anthem 服务区域之外并需要紧急护理，您可以前往任何紧急护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者处而无需预先核准（事先授权）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 如果您需要心理健康服务，您可以前往网络内提供者或县心理健康计划提供者处，而无需预先核准（事先授权）。

如果您不属于上述任何一种情况，并且您没有获得预先核准（事先授权）但从网络外提供者处获得护理，您可能需要支付您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

网络外提供者是指未与 Anthem 签订合作协议的健康护理提供者。除了急诊护理之外，您可能需要为您从网络外提供者处获得的任何护理付费。如果您需要网络内无法提供的具医疗必要性健康护理服务，您可能可以免费从网络外提供者处获得此类服务。

如果网络内无法提供您需要的服务或服务提供者位于离您的家很远的地方，则 Anthem 可能批准将您转诊至网络外提供者。如果我们将您转诊至提供网络外提供者，则我们将支付您的护理费用。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

对于 Anthem 服务区域内的紧急护理，您必须在 Anthem 网络内紧急护理提供者处就诊。您可以从网络内提供者处获得紧急护理，而无需预先核准（事先授权）。您可以从 Anthem 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理，但需要预先核准（事先授权）。

如果您从 Anthem 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理，您可能需要支付该等护理的费用。您可以阅读本章中有关急诊护理、紧急护理和敏感护理服务的更多信息。

注意：如果您是美国印第安人，您无需转诊即可在我们提供者网络之外的 IHCP 处获得护理。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，而不需要首先由网络内 PCP 转诊。

如果您需要网络外服务相关帮助，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

服务区域外

如果您在 Anthem 服务区域外，并且需要**非**急诊或紧急护理，请立即致电 PCP。或致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

若需要急诊护理，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。Anthem 承保网络外急诊护理。如果您前往加拿大或墨西哥并需要住院治疗所需的急诊护理，Anthem 将承保您的护理。如果您正在加拿大或墨西哥境外进行国外出行并需要急诊护理、紧急护理或任何健康护理服务，Anthem 将**无法**承保您的护理。

如果您为在加拿大或墨西哥需要住院治疗的急诊护理支付了费用，您可以要求 Anthem 给您补偿。Anthem 将审查您的请求。

如果您在其他州或美国属地（如美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各和美属维尔京群岛），则您可以享受急诊护理承保。但并非所有医院和医生都接受Medicaid。（Medicaid 仅在 California 州称为

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Medi-Cal。）如果您在 California 州以外需要急诊护理，请尽快告知医院或急诊室医生您有 Medi-Cal 并且是 Anthem 会员。

要求医院复印您的 Anthem ID 卡。告知医院和医生向 Anthem 收费。如果您收到在另一个州接受服务的账单，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 州以外并且有紧急情况需要领配门诊处方药，请让药房拨打 **1-800-977-2273** 联系 Medi-Cal Rx。

注意：美国印第安人可以在网络外 IHCP 处获得服务。

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)**。如果办公室已关闭，而您需要获得代表的帮助，请致电 **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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。如果您正在美国境外出行并需要紧急护理，Anthem 将无法承保您的护理。有关紧急护理的更多信息，请阅读本章后面的“紧急护理”部分。

把护理放在首位

Anthem 与众多医生、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，他们有时被称为医疗集团或独立执业联盟 (IPA)。这些提供者也可以直接与 Anthem 签约。您的初级保健提供者 (PCP) 将为您转诊至与其医疗集团、IPA 或与 Anthem 有关联的专科医生和服务。如果您已经在专科医生处就诊，请咨询您的PCP 或致电客户服务中心电话 **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。如果您符合护理的延续性资格，客户服务中心将帮助您在相关提供者处就诊。要了解更多信息，请参阅本手册的“护理的延续性”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

管理式护理如何运作

Anthem 是一项管理式护理计划。Anthem 为在以下县居住或工作的会员提供护理：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne 县。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为您提供护理。

Anthem 与医疗集团签订合同为 Anthem 会员提供护理。医疗集团由 PCP 医生和专科医生组成。医疗集团与实验室和耐用医疗设备供应商等其他提供者合作。医疗集团还与医院有关联。查看您的 Anthem ID 卡，了解您的 PCP、医疗集团和医院的名称。

当您加入 Anthem 时，您选择或获分配一名 PCP。您的 PCP 是医疗集团的一部分。您的 PCP 和医疗集团指导您所有的医疗需求护理。您的 PCP 可能会将您转诊至专科医生或为您安排实验室检测和 X 光检查。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您需要须预先核准（事先授权）的服务，Anthem 或您的医疗集团将审查预先核准（事先授权）并决定是否批准服务。

在大多数情况下，您必须到与您的 PCP 在同一医疗集团工作的专科医生和其他健康专业人士处看诊。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗集团有关联的医院获得医院护理。

有时，您可能需要医疗集团中的提供者无法提供的服务。在这种情况下，您的 PCP 将为您转诊至另一个医疗集团或网络外的提供者。您的 PCP 将为您申请预先核准（事先授权），您才能前往该提供者处看诊。

在大多数情况下，您必须获得您的 PCP、医疗集团或 Anthem 的事先授权，才能前往网络外提供者或不属于您的医疗集团的提供者处看诊。急诊服务、计划生育服务或网络内心理健康服务不需要预先核准（事先授权）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

因为您有 Medicare 承保，您的常规（急性）护理透过您的 Medicare 计划获得承保。您通过您的 Medicare 计划选择一个初级保健提供者。请使用您的承保证书查看您的 Medicare 计划，以了解初级保健提供者的角色、谁可以成为初级保健提供者、如何更换您的初级保健提供者，以及如何获得护理。Medicare MCO 承保证书还将详细说明您的 Medicare 和处方药福利以及它们如何与您的 Medicaid 福利协同工作。如果您有另一 Medicare 保险公司的 Medicare 保险，请参考其发给您的手册和信息。

前往医生约诊时我需要携带什么？

当您前往医生办公室赴约时，请携带：

- 您的常规 Medicare ID 卡或您的 Medicare Advantage 计划 ID 卡
- 如果您的 Medicare 计划是 MCO Advantage 计划，请出示您的 MCO Advantage ID 卡

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 您的 Medi-Cal ID 卡
- 您正在服用的任何药物
- 您的疫苗注射记录

医生

您将从 Anthem 提供者目录中选择一位医生作为您的 PCP。您选择的医生必须是网络内提供者。要索取 Anthem 提供者目录副本，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 查找该目录。

如果您正在选择一个新 PCP，您也应该致电确认您想要的 PCP 目前是否接收新患者。

如果您在成为 Anthem 会员之前已经有医生，并且该医生不在 Anthem 网络内，那么您也许能够在有限时间内保留该医生。这称为护理的延续性。您可以阅读本手册中有关护理的延续性的更多信息。要了解更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您需要专科医生，您的 PCP 将为您转诊 Anthem 网络内的专科医生。一些专科医生不需要转诊。有关转诊的更多信息，请阅读本章后面的“转诊”部分。

请记住，如果您未选择 PCP，Anthem 将为您选择一位，除非您除了 Medi-Cal 之外还有其他综合性健康保险。您最了解您自己的健康护理需求，因此，最好由您来选择。如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您有其他健康护理保险，则您不必选择 Anthem 的 PCP。

如果要变更 PCP，则您必须从 Anthem 提供者目录中选择一位 PCP。确保该 PCP 接收新患者。如要更改您的 PCP，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

医院

如果出现紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的医院。

如果不是紧急情况而您需要医院护理，那么您的 PCP 将决定您应前往哪家医院就诊。您将需要前往您的 PCP 使用且在 Anthem 提供者网络内的医院。Anthem 网络内医院已列入提供者目录。

妇女保健专科医生

您可以到 Anthem 的网络内的妇女保健专科医生处寻求必要的承保护理，以便为您提供妇女常规护理服务。您无需您的 PCP 转诊或授权即可获得这些服务。如需帮助来寻找妇女保健专科医生，您可以致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您亦可致电每周 7 天，每天 24 小时护士热线 电话 **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

提供者目录

Anthem 提供者目录列出了参与 Anthem 网络的提供者清单。该网络包括一组与 Anthem 合作的提供者。

Anthem 提供者目录列出了医院、PCP、专科医生、护士执业者、助产士、医生助理、计划生育提供者、联邦合格健康中心 (FQHC)、强化护理管理 (ECM) 提供者、社区支持 (CS) 提供者、社区卫生工作者提供者、导乐、门诊心理健康提供者、管理式长期服务和支持 (MLTSS)、独立生育中心 (FBC)、IHCP 和乡村健康诊所 (RHC)。

提供者目录中包含 Anthem 网络内提供者的姓名、专业、地址、电话号码、工作时间和所讲的语言。该目录中说明提供者是否接收新患者。该目录还会说明建筑物的物理无障碍设置，例如停车场、坡道、带扶手的楼梯以及带有宽门和扶手的洗手间。如需关于医生的教育、培训和委员会认证的更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以访问 **anthem.com/ca/medi-cal** 在线查找提供者目录。

如果您需要印刷版提供者目录，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您可以访问网站查找 Medi-Cal Rx 药房名录中与 Medi-Cal Rx 合作的药房列表，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。您也可以通过致电 Medi-Cal Rx 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711** 查找您附近的药房。

及时获得护理

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。至少，他们必须在下表中列出的时间范围内为您安排约诊。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

约诊类型	您应该能够在以下时间范围内进行约诊：
无需预先核准（事先授权）的紧急护理约诊	48 小时
需要预先核准（事先授权）的紧急护理约诊	96 小时
非紧急（常规）初级保健约诊	10 个工作日
非紧急（常规）专科医生护理约诊	15 个工作日
非紧急（常规）心理健康提供者（非医生）护理约诊	10 个工作日
非紧急（常规）心理健康提供者（非医生）后续护理约诊	上次约诊后 10 个工作日
针对受伤、疾病或其他健康状况的诊断或治疗辅助（支持）服务的非紧急（常规）约诊	15 个工作日

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

其他等待时间标准	您应该能够在以下时间范围内取得联系：
正常工作时间内的客户服务中心电话等待时间	10 分钟
每周 7 天，每天 24 小时护士热线 电话等待时间	30 分钟 （联系到护士）

有时等待约诊的时间更长不是问题。如果对您的健康无害，您的提供者可能会让您等待更长的时间。在您的记录中必须注明，更长的等待时间不会对您的健康有害。此外，如果您更愿意等待一个更适合您的日程安排的之后约诊，或者前往您选择的另一个提供者处看诊，您的提供者或 Anthem 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需要推荐具体的预防性服务时间表、针对持续病情的后续护理或专科医生长期转诊。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

当您致电 Anthem 或当您获得承保服务时，告知我们您是否需要口译员服务。口译员服务（包括手语）均免费提供。我们强烈不建议采用未成年人或家庭成员作为口译员。如需有关我们提供的口译员服务的更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您在 Medi-Cal Rx 药房需要口译员服务（包括手语服务），请致电 Medi-Cal Rx 客户服务电话 **1-800-977-2273**，该电话每周 7 天、每天 24 小时提供服务。TTY 用户可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 711。

护理的行程时间或距离

Anthem 在为您提供护理时必须遵循行程时间或距离标准。这些标准有助于确保您能够得到护理，而不必前往距离您的居住地过远的地方。行程时间或距离标准取决于您所居住的县。

如果 Anthem 在这些行程时间或距离标准内无法为您提供护理，则 DHCS 可能会许可一个被称为“替代服务获取标准”的其他标准。要了解适用于您所居住地的

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 时间或距离标准，请访问 **anthem.com/ca**。或致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您需要距离您住所很远的提供者提供的护理，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。他们可以帮助您找到距离您更近的提供者提供的护理。如果 Anthem 无法找到距离您更近的提供者来为您提供护理，则您可以要求 Anthem 安排运输服务，以便您前往提供者处就诊，即使该提供者与您居住的地区距离较远。

如果您需要药房提供者的帮助，请致电 Medi-Cal Rx 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711。**

如果您无法在适用于您所在县的 Anthem 行程时间或距离标准内赶到提供者处（无论 Anthem 可能采用哪种适用于您的邮政编码的替代服务标准），这都将被视为距离较远。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

约诊

当您需要健康护理时：

- 致电您的 PCP
- 在致电时准备好您的 Anthem ID 号码
- 若诊室已关闭，请在语音讯息中留下您的姓名和电话号码
- 携带您的 BIC 和 Anthem ID 卡赴诊
- 如有需要，请申请往返于您的约诊地点的运输服务
- 请在您约诊前为就诊时间申请所需的语言协助或口译服务
- 准时赴约，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
- 如果您无法赴约或将要迟到，请立即致电
- 准备好您的问题和药物信息

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

若您遇到紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。如果您需要帮助来决定您所需护理的迫切程度，而您的 PCP 无法与您交谈，请致电 每周 7 天，每天 24 小时护士热线。

前往您的约诊

如果您没有往返约诊地点获取承保服务的方式，Anthem 可以帮助您安排运输服务。根据您的情况，您可能有资格获得医疗运输或非医疗运输。这些运输服务并非针对紧急情况提供，您可能可以免费使用。

如果您存在紧急情况，请致电 **911**。运输可用于与急诊护理无关的服务和约诊。它们可能对您免费提供。

要了解更多信息，请阅读下方“非紧急情况的运输福利”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

取消和重新安排约诊

如果您无法赴诊，请立即致电您的提供者办公室。如果您必须取消约诊，大多数医生会要求您在约诊前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您多次错过约诊，您的医生可能会停止为您提供护理，您将不得不寻找一个新的医生。

付款

除非您有长期护理分摊费用，否则您**不**必为承保服务付费。要了解更多信息，请阅读第 2 章中的“针对有长期护理和分摊费用的会员”部分。在大多数情况下，您不会从提供者处收到账单。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，以便您的提供者知道向谁开具账单。您可以从提供者处收到“福利说明 (EOB)”或对账单。EOB 和对账单并非账单。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **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 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711**。或访问 Medi-Cal Rx 网站 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

告知 Anthem 您被收取的金额、服务日期和计费原因。您无需向提供者支付 Anthem 就任何承保服务所欠缴的任何款项。您必须获得 Anthem 的预先核准（事先授权），然后才能在网络外提供者处就诊，但以下情况除外：

- 您需要急诊服务，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播感染检测相关的服务，在这种情况下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者处而无需预先核准（事先授权）。
- 您需要心理健康服务，在这种情况下，您可以去网络内提供者或县心理健康计划提供者处，而无需预先核准（事先授权）。

? 致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您从网络外提供者处获得护理且您没有获得 Anthem 的预先核准（事先授权），您可能需要支付您所获得的该等护理的费用。如果因为 Anthem 网络内不提供，您需要从网络外提供者那里获得具医疗必要性护理，只要该护理是 Medi-Cal 承保服务，并且您获得了 Anthem 的预先批准（事先授权），您就不必支付费用。要了解有关急诊护理、紧急护理和敏感护理服务的更多信息，请查看本章中对应标题下的内容。

如果您收到账单或要求您支付您认为不必支付的共付额，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。如果您支付账单，您可以向 Anthem 提交理赔申请表。您将需要书面告知 Anthem，您为何必须为此物品或服务付费。Anthem 将审查您的理赔以决定您是否能得到偿付。

如有疑问或要索取理赔申请表，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 州以外获得非承保或未经授权的服务，您可能需要承担付款。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果出现以下情况，Anthem 将不会为您偿付：

- 服务不受 Medi-Cal 承保，例如美容服务
- 您有未满足条件的 Medi-Cal 分摊费用
- 您到不接受 Medi-Cal 的医生处就诊，并签署了一份表格，上面说明您无论如何都希望就诊，并且您将自己支付服务费用
- 您要求为您的 Medicare D 部分计划承保的处方的共付额进行偿付

转诊

如果您需要专科医生为您提供护理服务，那么您的 PCP 或另一位专科医生将为您安排转诊。专科医生是专注于一种健康护理服务的提供者。为您转诊的医生将与您一起选择专科医生。为确保您能及时到专科医生处看诊，DHCS 为会员约诊设定了时间范围。这些时间范围列在本手册的“及时获得护理”部分中。您的 PCP 诊室可以帮助您与专科医生预约。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

其他可能需要转诊的服务包括诊室内程序、X 光检查、化验。

您的 PCP 可能会给您一份表格，您须在前往专科医生处时携带。专科医生将填妥该表并将其寄回给您的 PCP。专科医生会视您的情况为您治疗。

如果您有需要长期特殊医疗护理的健康问题，则您可能需要长期转诊。这意味着您可以多次在同一位专科医生处就诊，而无需每次都获得转诊。

如果您在获得长期转诊时遇到困难，或希望索取 Anthem 转诊政策的副本，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

您在以下情况**不**需要转诊：

- PCP 就诊
- 产科或妇科医生 (OB/GYN) 就诊
- 紧急或急诊护理就诊
- 成人敏感服务，例如性侵犯护理

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 计划生育服务（要了解更多信息，请致电 **1-800-942-1054** 联系计划生育信息和转诊服务办公室）
- 艾滋病毒 (HIV) 检测和咨询（12 岁或以上）
- 性传播感染疾病服务（12 岁或以上）
- 脊椎按摩治疗服务（当网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供服务时，可能需要转诊）
- 初次心理健康评估

未成年人也可以在无需父母同意的情况下获得某些门诊心理健康服务、敏感服务和物质使用失调服务。如需更多信息，请阅读本手册本章中的“未成年人同意服务”和第 4 章中的“物质使用失调治疗服务”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

California 癌症公平法案转诊

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。这包括得到正确的诊断和获得癌症专家的及时治疗。如果您被诊断出患有复杂癌症，新 California《癌症护理公平法案》允许您要求您的医生为您转诊至网络内国家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 社区肿瘤研究计划 (NCORP) 附属站点或合格的学术癌症中心，以接受癌症治疗。

如果 Anthem 没有网络内 NCI 指定癌症中心，如果其中一个网络外中心和 Anthem 同意付款，Anthem 将允许您申请转诊至 California 这些网络外中心之一接受癌症治疗，除非您选择了不同的癌症治疗提供者。

如果您被诊断患有癌症，请联系 Anthem 了解您是否有资格获得这些癌症中心之一的服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

准备好戒烟了吗？要查找有关服务的英语信息，请致电 1-800-300-8086。如需西班牙语服务，请致电 1-800-600-8191。

想要了解更多信息，请访问 www.kickitca.org。

预先核准（事先授权）

对于某些类型的护理，您的 PCP 或专科医生将需要在为您提供护理之前征求 Anthem 和/或您的委托集团的许可。这个过程称为预先核准或事先授权。这意味着 Anthem 和/或您的委托集团必须确保该护理是具医疗必要性（医疗上所需）。

具医疗必要性的服务是合理必要的，可保护您的生命、防止病患病情恶化或残疾，或减少因确诊病症、疾病或伤害引起的剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括具医疗必要性的护理，以修复或帮助缓解身体或心理疾病或病症。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

下列服务始终需要预先核准（事先授权），即使您是从 Anthem 网络内的提供者处获得这些服务，也是如此：

- 住院（非紧急情况）
- Anthem 服务区域外服务（非急诊或紧急护理）
- 门诊手术
- 护理机构的长期护理或专业护理服务
- 专科治疗、成像、检测和程序
- 医疗运输服务（非紧急情况）
- 社区支持 (CS)

紧急救护车服务无需预先核准（事先授权）。

根据《健康与安全法典》第 1367.01(h)(1) 部分规定，Anthem 将在 Anthem 收到合理所需的信息后的 5 个工作日内做出预先核准（事先授权）申请决定（批准或拒绝）。如果提供者申请或 Anthem 发现，遵循标准时限可能严重危害您的生命或健康或您获得、维持或恢复最大机能的能力，则 Anthem 将做出加急（快速）预先核准（事先授权）决定。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 会根据您的健康状况需要，尽快给予您通知，且不会迟于收到服务申请后 72 小时。

临床或医务人员审查预先核准（事先授权）请求，例如医生、护士和药剂师。

Anthem 不以任何方式影响审查者拒绝或核准承保或服务的决定。如果 Anthem 未核准申请，Anthem 将向您寄送行动通知 (NOA) 信函。倘若您不同意该决定，NOA 信中将告知您可以如何提出上诉。

如果 Anthem 需要更多信息或更多时间来审查您的申请，Anthem 将与您联系。

对于急诊护理，您绝对不需要预先核准（事先授权），即使是网络外或服务区域外的服务。如果您怀孕，急诊服务还包括临产和分娩。对于某些敏感护理服务，您不需要预先核准（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”部分。

如果有关于预先核准（事先授权）的疑问，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

第二种意见

您可能想要得到关于您的提供者表示您需要的护理，或您的诊断或治疗计划的第二种意见。例如，如果您想确保您的诊断正确、不确定自己是否需要处方治疗或手术，或者您尝试遵循某项治疗计划但却没有疗效，在这些情况下，您可能想要获得第二种意见。

如果您想获得第二种意见，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种意见。如需帮助选择提供者，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果您或您的网络内提供者要求且您向网络内提供者征求了第二种意见，Anthem 将支付征求第二种意见的费用。您可以征求网络内提供者的第二种意见，无需获得 Anthem 的预先核准（事先授权）。如果您需要，您的网络内提供者可以帮助您获得第二种意见相关的转诊。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果 Anthem 网络内没有提供者可以给您第二种意见，Anthem 将支付向网络外提供者征求第二种意见的费用。如果您选择来征求第二种意见的提供者被核准，Anthem 将在 5 个工作日内告知您。如果您患有慢性、危重或严重疾病，或面临直接且严重的健康威胁（包括但不限于丧失生命、肢体或主要身体部位或身体机能），则 Anthem 将在 72 小时内以书面形式通知您。

如果 Anthem 拒绝您的第二种意见申请，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”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，您可以在无需父母或监护人许可的情况下接受一些服务。这些服务称为未成年人同意服务。

您无需家长或监护人的许可即可获得以下这些服务：

- 性侵犯服务，包括门诊心理健康护理
- 妊娠
- 计划生育和节育
- 堕胎服务

如果您年满 12 岁，您可能还可以在无需父母或监护人许可的情况下获得以下服务：

- 以下情况的门诊心理健康护理：
  - 性侵犯
  - 乱伦
  - 身体伤害

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

  - 虐待儿童
  - 当您有伤害自己或他人的想法时
- 艾滋病毒/艾滋病预防、检测和治疗
- 性传播疾病感染预防、检测和治疗
- 物质使用失调治疗
  - 如需更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“物质使用失调治疗服务”部分。

对于验孕检测、计划生育服务、避孕服务或性传播感染服务，医生或诊所不必属于 Anthem 网络。您可以选择任何 Medi-Cal 提供者，并向他们寻求这些服务，而无需转诊或预先核准（事先授权）。

对于不属于专科心理健康服务的未成年人同意服务，您可以在没有转诊和预先核准（事先授权）的情况下前往网络内提供者处就诊。您的 PCP 无需为您转诊，您也无需获得 Anthem 的预先核准（事先授权）即可获得承保的未成年人同意服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

不承保属于专科心理健康服务的未成年人同意服务。您所居住县的县心理健康计划承保专科心理健康服务。

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

Anthem 不会向父母或监护人发送有关获取敏感服务的信息。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通信的信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私条例通知”部分。

成人敏感护理服务

作为 18 岁或以上的成年人，您可能不愿向您的 PCP 寻求某些敏感或私人护理。针对下列各类型护理，您可选择任何医生或诊所：

- 计划生育和节育，包括 21 岁及以上成年人的绝育
- 验孕与咨询
- 艾滋病毒/艾滋病预防和检测

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 性传播疾病感染预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊流产服务

对于敏感护理，医生或诊所并非必须加入 Anthem 网络。您可以选择前往任何 Medi-Cal 提供者处寻求这些服务，而无需 Anthem 转诊或预先核准（事先授权）。如果您从网络外提供者处获得此处未列出的敏感护理，您可能需要支付该等护理的费用。

如需帮助来寻找提供这些服务的医生或诊所，或如需帮助来获得这些服务（包括运输服务），您可以致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您亦可致电 每周 7 天，每天 24 小时护士热线电话 **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

Anthem 不会在未经您（接受护理的会员）书面授权的情况下向任何其他会员披露与敏感服务相关的医疗信息。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通信的信息，请阅读第 7 章中的“隐私条例通知”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

道德异议

某些提供者对某些承保服务存在道德异议。如果他们对相关服务存有道德异议，则他们有权不提供某些承保服务。如果您的提供者存有道德异议，则他将帮助您寻找提供您所需服务的其他提供者。Anthem 也可以帮助您寻找提供者。

有些医院和提供者不提供以下一项或多项服务，即使这些服务获 Medi-Cal 承保：

- 计划生育
- 避孕服务（包括紧急避孕）
- 绝育（包括临产和分娩时的输卵管结扎）
- 不孕不育治疗
- 堕胎

为确保您能选择一个能为您和您的家人提供所需护理的提供者，请致电您想要获取服务的医生、医疗集团、独立执业协会或诊所。或致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。询问提供者是否能够并且愿意提供您所需的服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以获得这些服务。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、诊所）。如果您有疑问或需要帮助来寻找提供者，请致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

紧急护理

紧急护理**不**适用于紧急情况或威胁生命的情况。紧急护理是防止因突然患病、受伤或已有病症出现并发症而使您的健康严重受损所需的服务。大多数紧急护理约诊不需要预先核准（事先授权）。如果您请求紧急护理约诊，您将在 48 小时内获得约诊。如果您所需要的紧急护理服务需要预先核准（事先授权），则您会在申请后 96 小时内获得约诊。

对于紧急护理，请致电您的 PCP。如果无法联系到 PCP，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。或者，您可以致电 每周 7 天，每天 24 小时护士热线 电话 **1-800-224-0336 (TTY 711)**，了解最适合您的护理级别。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您需要服务区域以外的紧急护理，请前往最近的紧急护理机构。

紧急护理需求可能是：

- 感冒
- 喉咙痛
- 发烧
- 耳部疼痛
- 肌肉扭伤
- 孕产服务

当您在 Anthem 的服务区域内时，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，您不需要预先核准（事先授权）。如果您在 Anthem 服务区域之外，但在美国境内，则无需预先核准（事先授权）即可获得紧急护理。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

前往最近的紧急护理机构。Medi-Cal 不承保美国以外的紧急护理服务。如果您正在美国境外出行并需要紧急护理，我们将无法承保您的护理。

如果您需要心理健康紧急护理，请致电您所在县的心理健康计划或客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。您可在每周 7 天、每天 24 小时任何时间致电您所在县的心理健康计划或您的 Anthem 行为健康组织。要在线查找县内所有免费电话号码，请访问：http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。

如果作为承保紧急护理就诊的一部分，您获得药物，Anthem 会将其作为您承保就诊的一部分进行承保。如果您的紧急护理提供者给您开了药房配药处方，Medi-Cal Rx 将决定是否对其进行承保。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读第 4 章“其他 Medi-Cal 计划和服务”部分中的“Medi-Cal Rx 承保的处方药”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

急诊护理

若需要急诊护理，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。对于急诊护理，您**不**需要 Anthem 的预先核准（事先授权）。

在美国境内，包括任何美国领土，您有权利在任何医院或其他机构获得急诊护理。

如果您在美国境外，仅承保需要在加拿大和墨西哥住院治疗的急诊护理。其他国家的急诊护理和其他护理不在承保范围内。

急诊护理是指对威胁生命的病症的救护。这种护理是指对具有一般健康和医学知识的谨慎（合理）外行人（非健康护理专业人员）可以预期，如果您不立即得到护理，您的健康（或您未出生婴儿的健康）将处于严重危险之中。这包括对身体功能、身体器官或身体部位造成严重伤害的风险。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
- 重度烧伤
- 服药过量
- 昏厥
- 严重出血
- 精神科紧急病症，例如严重的抑郁症或自杀念头（这可能由县心理健康计划承保）

不要前往急诊室 (ER) 接受常规护理或无需立即进行的护理。您应该从您的 PCP（即最了解您情况的医生）处获得常规护理。如果不确定您的病症是否是紧急病症，请致电 PCP。您亦可致电 每周 7 天，每天 24 小时护士热线 电话 **1-800-224-0336 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果当您离家在外时需要急诊护理，请前往最近的 ER，即使该 ER 不在 Anthem 网络内。如果您前往 ER，请让他们致电 Anthem。您或您被收治的医院应在您获得急诊护理后的 24 小时内致电 Anthem。如果您在美国境外（除加拿大或墨西哥外）出行并且需要急诊护理，Anthem 将**无法**承保您的护理。

如果您需要急诊运输服务，请拨打 **911**。在前往 ER 前，您无需先询问您的 PCP 或 Anthem。

如果您在出现紧急情况后需要在网络外医院中接受护理（病情稳定后护理），该医院将致电 Anthem。

请谨记：除非是紧急情况，否则请勿拨打 **911**。急诊护理仅是针对紧急情况，不适用于常规护理或轻微疾病（如感冒或喉咙痛）。若遇到紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 每周 7 天，每天 24 小时护士热线 全年每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请致电 1-800-224-0336 (TTY 711)，该电话每周 7 天、每天 24 小时提供服务。

每周 7 天，每天 24 小时护士热线

Anthem 每周 7 天，每天 24 小时护士热线 可全年每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请致电 **1-800-224-0336 (TTY 711)**：

- 与护士交谈，其将解答医疗问题，提供护理建议，并帮助您决定是否应立即前往提供者处就诊
- 获得有关糖尿病或哮喘等医疗状况的帮助，包括有关哪种类型的提供者可能适合治疗您的病症的建议

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

每周 7 天，每天 24 小时护士热线 **无法**帮助进行诊所约诊或药物续购。如果您在这些方面需要帮助，请致电您的提供者办公室。

预立医疗指示

预立医疗指示是一种法律表格。您可以在该表上列出未来当您无法说话或做出决定时，您希望获得的健康护理。您也可以列出您**不**想获得的护理。您可指定某人（如您的配偶）在您无法做出决定时替您做出医疗护理决定。

您可以在药房、医院、律师事务所和医生办公室获得预立医疗指示表格。您可能需要支付表格费用。您还可以在在线查找和下载免费表格。您可以请您的家人、PCP 或您信任的人士来帮助您填写表格。

您有权将您的预立医疗指示放入您的病历中。您有权随时变更或取消您的预立医疗指示。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您有权了解预立医疗指示法律的变更。Anthem 会在变更后 90 天内告知您有关州法律的变更。

要了解更多信息，您可以致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

器官和组织捐赠

您可以通过成为器官或组织捐赠者帮助挽救生命。若您的年龄在 15 岁至 18 岁之间，您可在取得您父母或监护人书面同意后成为捐赠者。您可随时改变成为器官捐赠者的决定。若您想了解更多有关器官或组织捐赠的信息，请与您的 PCP 商讨。您还可以访问美国卫生与公共服务部网站 www.organdonor.gov。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

4. 福利和服务

您的健康计划的承保范围

本章介绍了作为 Anthem 会员可获得的承保服务。只要服务具医疗必要性并且是由网络内提供者提供，您即可免费获得承保服务。如果护理是网络外的（敏感服务和急诊护理除外），您必须向我们申请预先核准（事先授权）。您的健康计划可能承保网络外提供者提供的具医疗必要性服务，但您必须为此向 Anthem 寻求预先核准（事先授权）。

具医疗必要性的服务是合理必要的，可保护您的生命、防止病患病情恶化或残疾，或减少因确诊病症、疾病或伤害引起的剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括用以修复或帮助缓解身体或心理疾病或病症的具医疗必要性护理。有关承保服务的

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

21 岁以下的会员可获得额外的福利和服务。要了解更多信息，请阅读第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

Anthem 提供的一些基本健康福利如下。带有星号 (*) 的福利需要预先核准（事先授权）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 针灸*
- 急性（短期治疗）居家保健疗法和服务*
- 成人免疫接种（疫苗注射）
- 过敏测试和注射
- 急诊救护车服务
- 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
- 心脏复健
- 脊椎按摩治疗服务*
- 化疗和放射治疗
- 认知健康评估
- 社区健康工作者服务
- 社区成人服务*
- 社区支持*
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/初级保健提供者 (PCP) 在医疗办公室内执行）*
- 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
- 强化护理管理
- 肠内和肠外营养*
- 计划生育办公室就诊和咨询（您可以前往非参与提供者处）
- 适应服务和装置*
- 助听器
- 家庭健康护理*

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 临终关怀护理*
- 住院医疗与手术护理*
- 实验室与放射科*
- 长期护理*
- 长期居家保健疗法和服务*
- 孕产妇及新生儿护理
- 重大器官移植*
- 职能治疗*
- 矫正装置 / 义肢*
- 造口术和泌尿用品
- 门诊医院服务*
- 门诊心理健康服务
- 门诊手术*
- 姑息照护*
- PCP 就诊
- 儿科服务
- 物理治疗*
- 足部医疗服务*
- 肺康复
- 快速全基因组定序
- 康复服务和装置*
- 专业护理服务*
- 专科医生就诊
- 言语治疗*
- 手术服务
- 远程医学/远程医疗
- 变性服务*
- 紧急护理
- 视力服务*
- 妇女保健服务

承保服务的定义和描述见第 8 章中的“重要号码和需要了解的词汇”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

具医疗必要性的服务是合理必要的，可保护您的生命、防止病患病情恶化或残疾，或减少因确诊病症、疾病或伤害引起的剧烈疼痛。

具医疗必要性的服务包括那些为适合年龄的生长和发育，或获得、维持或恢复功能性能力所必需的服务。

对于 21 岁以下的会员，如果需要根据联邦早期和定期筛查、 诊断和治疗 (EPSDT) 福利来纠正或改善缺陷和身心疾病或病症， 则这项服务具医疗必要性。这包括修复或帮助缓解身心疾病或病症或维持会员病情以防恶化所必需的护理。

具医疗必要性的服务不包括：

- **未经测试或仍在测试的治疗**
- **不被普遍接受认为有效的服务或项目**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- **超出正常疗程和治疗时间的服务或没有临床指南的服务**
- **为看护者或提供者提供便利的服务**

Anthem 将与其他计划协调以确保您获得所有具医疗必要性的服务，即使这些服务由其他计划而非 Anthem 承保。

具医疗必要性的服务包括为实现以下目标的合理且必要的承保服务：

- 保护生命；
- 防止重大疾病或重大残疾，
- 缓解剧烈疼痛；
- 实现适龄的生长和发育；或
- 获得、维持或恢复功能性能力

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

对于未满 21 岁的会员，具医疗必要性的服务包括上述所列所有承保服务，以及联邦早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 福利要求的任何其他必要的健康护理、诊断服务、治疗和其他纠正或改善缺陷和身心疾病和病症的措施。

EPSDT 为低收入的婴儿、儿童和 21 岁以下的青少年提供预防、诊断和治疗服务。EPSDT 承保的服务比 Medicaid 成人福利更多。它的目的是确保儿童获得早期检测和护理，以预防或诊断和治疗健康问题。EPSDT 的目标是确保每个儿童在需要的时候获得所需的健康护理——即在适当的时间及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具医疗必要性的服务，即使这些服务由其他计划而非 Anthem 承保。请阅读本章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 承保的 Medi-Cal 福利

门诊（非住院）服务

成人免疫接种

您可以从网络内提供者处获得成人免疫接种（疫苗注射），而无需预先核准（事先授权）。Anthem 承保美国疾病控制与预防中心 (CDC) 的免疫实践咨询委员会 (ACIP) 建议的疫苗注射，包括您在出行时所需的疫苗注射。

您也可以通过 Medi-Cal Rx 在药房获得某些成人免疫接种（疫苗注射）服务。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”部分。

过敏护理

Anthem 承保过敏测试和治疗，包括过敏脱敏、减敏或免疫疗法。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

麻醉师服务

Anthem 承保您在接受门诊护理时具医疗必要性的麻醉服务。这可能包括由麻醉师提供的牙科手术麻醉，其可能需要预先核准（事先授权）。

脊椎按摩治疗服务

Anthem 承保脊椎按摩治疗服务，但仅限于通过人工推拿来治疗脊柱。如没有使用其他组合服务，允许每月进行 2 次以上脊椎按摩治疗服务，或者每月可与以下服务中的 2 项进行组合：针灸、听力学、职能治疗和言语治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能会预先核准具医疗必要性的其他服务。

下列会员符合脊椎按摩治疗服务资格：

- 21 岁以下儿童
- 孕妇，直到妊娠期末，并包括妊娠结束后的 60 天
- 居住在专业护理机构、中级护理机构或亚急性护理机构的人士

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 所有会员，前提是服务提供地点为 Anthem 网络内的县医院门诊部门、门诊诊所、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村健康诊所 (RHC)。并非所有的 FQHC、RHC 或县医院均提供门诊脊椎按摩治疗服务。

认知健康评估

Anthem 为 65 岁或以上且不符合作为 Medicare 计划下年度健康检查的一部分进行类似评估资格的会员提供年度认知健康评估承保。认知健康评估查看是否有阿尔茨海默病或痴呆症迹象。

社区健康工作者服务

Anthem 承保在医生或其他持证执业者的推荐下为预防疾病、残疾和其他健康状况或其进展、延长生命和促进身心健康和效率而为个人提供的社区卫生工作者 (CHW) 服务。服务可能包括：

- 健康教育和培训，包括控制和预防慢性病或传染病、行为、围产期和口腔健康状况和伤害预防

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 促进健康和健康指导，包括目标设定和制定行动计划以解决疾病预防和管理

透析和血液透析服务

Anthem 承保透析治疗。如果您的医生提交请求并且 Anthem 核准，Anthem 还承保血液透析（慢性透析）服务。

Medi-Cal 承保不包括：

- 舒适、便利或豪华的设备、用品和功能
- 非医疗物品，如使家庭透析设备在旅行过程中便携式的发电机或附件

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

导乐服务

Anthem 为在医生或执业医师的建议下怀孕或在过去一年中怀孕的会员提供导乐服务承保。Medi-Cal 不承保所有导乐服务。导乐是在分娩之前、期间和之后为孕妇和产妇提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持的分娩工作者，包括在流产、死胎和堕胎期间提供支持。

二元服务

Anthem 为会员及其护理者提供具医疗必要性的二元行为健康 (DBH) 护理服务。两人组合是指儿童和他们的家长或护理者。二元护理共同服务于家长或护理者和儿童。该服务以家庭福祉为目标，支持儿童的健康发展和心理健康。

二元护理服务包括 DBH 健康儿童就诊、二元综合社区支持服务、二元心理教育服务、二元父母或护理者服务、二元家庭培训、儿童发展咨询和孕产妇心理健康服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

门诊手术

Anthem 承保门诊手术程序。对于某些程序，在获得这些服务之前，您需要获得预先核准（事先授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被认为是选择性服务。您必须获得预先核准（事先授权）。Anthem 承保具医疗必要性的医生服务。

足科（脚部）服务

Anthem 承保诊断为具医疗必要性的足部医疗服务和人体足部医疗、手术、机械、推拿和电疗法服务。这包括脚踝以及与足部相连的肌腱的治疗。该服务还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非手术治疗。

治疗疗法

Anthem 承保不同的治疗疗法，包括：

- 化疗
- 放射治疗

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

孕产妇及新生儿护理

Anthem 承保以下孕产妇及新生儿护理服务：

- 生育中心服务
- 吸奶器和用品
- 母乳喂养教育和辅助
- 认证助产护士 (CNM)
- 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)
- 孕产妇心理健康服务
- 新生儿护理
- 产前护理

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

远程医疗服务

远程医疗是一种获得服务的方式，无需与您的提供者处于同一物理位置。远程医疗可能涉及通过电话、视频或其他方式与提供者进行实时对话。或者远程医疗可能涉及在不进行实时对话的情况下与提供者共享信息。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。您可以与您的提供者联系，了解您可以通过远程医疗获得的服务类型。重要的是您和您的提供者都同意就适合您的服务使用远程医疗。您有权获得面对面服务。即使您的提供者同意远程医疗适合您，您也并非必须使用远程医疗。

心理健康服务

门诊心理健康服务

Anthem 承保初次心理健康评估，无需预先核准（事先授权）。您可以随时向 Anthem 网络内的持证心理健康提供者寻求心理健康评估服务，无需转诊。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您的 PCP 或心理健康提供者可能会将您转诊至 Anthem 网络内的专科医生进行更多心理健康筛查，以决定您需要的护理级别。如果您的心理健康筛查结果判定您有轻度或中度抑郁或心理、情感或行为功能受损，Anthem 可以为您提供心理健康服务。

Anthem 承保诸如以下类型的心理健康服务：

- 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、记忆力和问题解决能力
- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 门诊实验室服务
- Medi-Cal Rx 合同药物清单 (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/) 尚未涵盖的门诊药物、用品和补充剂
- 精神科咨询

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 家庭治疗，包括至少 2 名家庭成员。家庭治疗的示例包括但不限于：
  - 亲子关系心理治疗（0 至 5 岁）
  - 亲子互动疗法（2 至 12 岁）
  - 认知行为夫妻治疗（成人）

如需帮助来获得有关 Anthem 提供的心理健康服务的更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

如果 Anthem 网络无法提供您需要的心理健康障碍治疗，或者，您的 PCP 或心理健康提供者无法在上述“及时获得护理”部分列出的时间内为您提供护理，Anthem 将承保并帮助您获得网络外服务。

如果您的心理健康筛查结果显示您可能有更高程度的损伤，并且需要心理健康专科服务 (SMHS)，那么您的 PCP 或您的心理健康提供者将为您转诊至县心理健康计划，以获得您所需的护理。Anthem 也可能协助您与所在县联系获取 SMHS。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要了解更多信息，请阅读第 81 页的“心理健康专科服务”下的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

急诊护理

治疗医疗紧急情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、美属维尔京群岛等领土）发生的医疗紧急情况所需的所有服务。Anthem 还承保需要在加拿大和墨西哥住院的急诊护理。医疗紧急

情况是指伴随剧痛或严重伤害的医疗病症。这种病症十分严重，如未立即就医，谨慎（合理）外行人（非健康护理专业人员）都能够预料到以下后果：

- 对您的健康造成严重风险；
- 严重损害身体机能；
- 造成身体器官或部位的严重功能障碍；或
- 孕妇活跃分娩时发生严重风险（指在以下任何一种状况下分娩）：

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 在分娩之前，可能没有足够的时间将您安全转移至其他医院。
- 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在您的治疗中为您提供最多 72 小时的门诊处方药，Anthem 会将该处方药将作为您承保的急诊服务的一部分进行承保。如果您必须到门诊药房配医院急诊室提供者给您开具的处方，Medi-Cal Rx 将承保该处方。

如果门诊药房的药剂师为您提供**紧急**药物**供应**，则该紧急供应将由 Medi-Cal Rx 而非 Anthem 承保。如果药房在为您提供紧急药物供应方面需要帮助，请药房拨打 **1-800-977-2273** 联系 Medi-Cal Rx。

急诊运输服务

Anthem 承保帮助在紧急情况下将您送至最近治疗地点的救护车服务。这意味着，您的病症必须严重到以其他方式载送到治疗地点都可能危及您的健康或生命。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

除要求您在加拿大或墨西哥的医院接受的急诊护理外，Anthem 不承保美国以外的服务。如果您在加拿大和墨西哥获得紧急救护车服务，但在该护理期间您没有住院，那么 Anthem 将不承保您的救护车服务。

临终关怀和姑息照护

Anthem 承保可帮助缓解身体、情绪、社交及精神不适感的儿童和成人临终关怀护理和姑息照护。21 岁或以上的成人无法同时获取临终关怀护理和姑息照护服务。

临终关怀护理

临终关怀护理是针对罹患绝症的会员提供的一项福利。接受临终关怀护理的会员预期寿命不得超过 6 个月。其为一种介入式关怀，主要针对疼痛和症状管理，而非延长寿命的治疗。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

临终关怀护理包括：

- 护理服务
- 物理、职能和言语治疗服务
- 医疗社会服务
- 家庭健康助理和家务服务
- 医疗用品和器具
- 某些药物和生物服务（某些可能通过 Medi-Cal Rx 提供）
- 咨询服务
- 为使罹患绝症的会员能留在家中所必要的在病情危险期 24 小时提供的持续护理服务
- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构中提供的每次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机构中提供的短期住院护理，以控制疼痛或缓解症状

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

姑息照护

姑息照护是以患者和家庭为中心的护理，通过预期、预防和治疗痛苦来提高生活质量。姑息照护没有对会员的预期寿命不超过六个月的要求。姑息照护可以与治愈性护理同时提供。

姑息照护包括：

- 预先护理计划
- 姑息照护评估及咨询
- 护理计划包括所有授权的姑息照护和治愈性护理
- 护理计划团队包括但不限于：
  - 内科医生或骨科医生
  - 医师助理
  - 注册护士
  - 持照职业护士或执业护师
  - 社会工作者
  - 牧师
- 护理协调

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 疼痛及症状管理
- 心理健康及医疗社会服务

21 岁或以上的成年人不能同时获取姑息照护和临终关怀护理。如果您正在接受姑息照护，并符合临终关怀护理资格，您可以随时要求更改为临终关怀护理。

住院

麻醉师服务

在住院期间，Anthem 承保具医疗必要性的麻醉师服务。麻醉师是专门为患者进行麻醉的提供者。麻醉是在某些医疗或牙科程序中使用的一种医学手段。

住院医院服务

当您被收治入院时，Anthem 会承保具医疗必要性的住院医院护理。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

快速全基因组定序

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住院医院服务的 Medi-Cal 会员。它包括个人定序、父母一人或父母两人及其婴儿的三重定序以及超快速定序。

RWGS 是一种及时诊断病情以影响一岁或以下儿童重症监护病房 (ICU) 护理的新方法。如果您的孩子有资格参与 California 儿童服务 (CCS)，CCS 可能承保住院及 RWGS 费用。

手术服务

Anthem 承保在医院进行的具医疗必要性的手术。

产后护理延期 (PPCE) 计划

Anthem 承保妊娠结束后最多 12 个月的产后护理，无论收入、公民身份或移民身份如何。无需采取额外措施。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

康复和复健（治疗）服务及设备

这一福利包括能帮助受伤、残疾或慢性疾病患者获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

如果满足以下所有要求，Anthem 将承保本节所述的康复服务：

- 服务具医疗必要性
- 服务旨在解决健康状况
- 服务旨在帮助维持、学习或提高日常生活技能和功能
- 您在网络内机构获取服务，除非网络内医生判定您在其他地点接受服务具医疗必要性，或者网络内机构无法治疗您的健康状况。

Anthem 承保以下这些康复/复健服务：

针灸

Anthem 承保预防、改变或缓解由常见病症造成的严重、持续慢性疼痛的针灸服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果服务由医生、牙科医生、足病医生或针灸师提供，门诊针灸服务（用或不用电刺激针）仅限每月 2 次，连同听力学、脊椎按摩治疗、职能治疗和言语治疗服务在内。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能会预先核准（事先授权）具医疗必要性的更多服务。

听力学（听力）

Anthem 承保听力学服务。连同针灸、脊椎按摩治疗、职能治疗和言语治疗服务在内，门诊听力学服务仅限每月 2 次（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Anthem 可能会预先核准（事先授权）具医疗必要性的更多服务。

行为健康治疗

Anthem 通过 EPSDT 福利为 21 岁以下的会员提供行为健康治疗 (BHT) 服务。BHT 包括服务和治疗计划，例如最大程度地发展或恢复 21 岁以下个人机能的应用行为分析和循证行为干预计划。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

BHT 服务利用行为观察和强化或通过提示教导目标行为的每一步来教导技能。BHT 服务基于可靠的证据。它们不属于实验性质。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、由持证医生或心理医生开处方、经计划批准并且按照已批准治疗计划的方式提供。

心脏复健

Anthem 承保住院和门诊患者的心脏康复服务。

耐用医疗设备 (DME)

Anthem 可凭医生、医生助理、护士执业者和临床专科护士的处方承保购买或租赁的 DME 医疗用品、设备和其他服务。有处方的 DME 用品是对保持从事日常活动必不可少的身体机能或预防重大身体残疾而具医疗必要性的用品，并因此予以承保。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

通常，Anthem 不承保以下各项：

- 舒适、方便或豪华的设备、功能和用品，本章“孕产妇及新生儿护理”中“吸奶器和用品”标题下描述的零售级吸奶器除外
- 不用于维持日常生活正常活动的物品，如锻炼器材（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 岁以下会员在具医疗必要性的情况下除外
- 非医疗用品，例如桑拿浴室或电梯
- 房屋或汽车改造
- 用于检测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、动态血糖监测仪、试纸和刺血针）
- 心脏或肺部的电子监测器，婴儿呼吸暂停监测仪除外
- 因丢失、被盗或误用而修理或更换设备，21 岁以下会员在具医疗必要性的情况下除外

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 其他通常不主要用于健康护理的用品

在某些情况下，这些用品可能会在您的医生提交预先核准（事先授权）请求后获得批准。

肠内和肠外营养

当病症导致您无法正常进食时，可以使用这些方法将营养物质输送到身体中。肠内营养配方和肠外营养产品在具医疗必要性时可通过 Medi-Cal Rx 予以承保。Anthem 还承保具医疗必要性的肠内和肠外管饲泵和饲管。

助听器

如果您经测试有听力丧失，而助听器具医疗必要性，并且获得了医生的处方，Anthem 将承保助听器。承保范围仅限于满足您的医疗需求的最低成本助听器。Anthem 将承保一个助听器，除非每只耳朵都使用一个助听器才能获得明显优于使用一个助听器的效果。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

针对 21 岁以下会员的助听器：

在 California，州法律要求将需要助听器的儿童转诊至 California 儿童服务 (CCS) 计划，以确定该儿童是否有资格获得 CCS。如果儿童符合 CCS 资格，CCS 将承保具医疗必要性的助听器费用。如果儿童不符合 CCS 的资格，我们将承保具医疗必要性的助听器，由 Medi-Cal 来承保。

Anthem 承保符合 CCS 资格的医疗服务，包括助听器。Anthem 将承保具医疗必要性的助听器，由 Medi-Cal 来承保。

针对 21 岁及以上会员的助听器。

根据 Medi-Cal，我们为每个承保的助听器承保以下内容：

- 助听器验配所需的耳模
- 一个标准电池包
- 确保助听器正常使用的访视
- 清洁和安装助听器所需的访视
- 助听器维修

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

根据 Medi-Cal，如果出现以下情况，我们将承保更换助听器：

- 您的听力丧失程度严重到您当前的助听器无法矫正
- 您的助听器丢失、被盗或损坏且无法修复，并且不是您的原因而造成。您必须为我们提供一份说明，告知我们事情的经过。

对于 21 岁及以上的成年人，Medi-Cal 不包括：

- 更换助听器电池

家庭健康服务

当您的医生或医生助理、护士执业者或临床专科护士开处方并认为具医疗必要性时，Anthem 承保在您家中提供的健康服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

家庭健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务，包括：

- 兼职专业护理
- 兼职家庭健康护理
- 专业的物理、职能和言语治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

医疗用品、设备和器具

Anthem 可凭医生、医生助理、护士执业者和临床专科护士的处方承保医疗用品。某些医疗用品通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal Rx 而非 Anthem 承保。
当 FFS 承保用品时，提供者将向 Medi-Cal 收费。

Anthem **不**承保：

- 普通家庭用品，包括但不限于：
  - 胶带（所有类型）
  - 外用酒精
  - 化妆品

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

  - 棉球和棉签
  - 除尘粉
  - 纸巾
  - 金缕梅洗剂
- 普通家庭药品，包括但不限于：
  - 白凡士林
  - 干性皮肤油和乳液
  - 滑石和滑石组合产品
  - 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软膏、水杨酸乳膏、软膏或液体和氧化锌膏的外用制剂
- 其他通常不主要用于健康护理的物品，并且经常主要由没有特定医疗需求的人使用

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

职能治疗

Anthem 承保职能治疗服务，包括职能治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。连同针灸、听力学、脊椎按摩治疗和言语治疗服务在内，职能治疗服务仅限每月 2 次（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Anthem 可能会预先核准（事先授权）具医疗必要性的更多服务。

矫正装置／义肢

Anthem 承保由医生、足病医生、牙医或非医生提供者开处方且具医疗必要性的矫正装置及义肢和服务。它们包括植入式助听器、乳房假体／乳房切除术胸罩、压力烧伤服，以及为恢复机能或替代身体部位或支撑虚弱或变形的身体部位而使用的义肢。

造口术和泌尿用品

Anthem 承保结肠造口术袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括用于提供舒适或便利或豪华的设备、功能或功能的耗材。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

物理治疗

Anthem 承保具医疗必要性的物理治疗服务，包括物理治疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务以及局部用药。

肺康复

Anthem 承保具医疗必要性并由医生开具处方的肺康复服务。

专业护理机构服务

如果您残疾且需要高水平的护理，Anthem 承保具医疗必要性的专业护理机构服务。这些服务包括每天 24 小时在持证专业护理机构内的食宿。

言语治疗

Anthem 承保具医疗必要性的言语治疗。连同针灸、听力学、脊椎按摩治疗和职能治疗服务在内，言语治疗服务仅限每月 2 次。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Anthem 可能会预先核准（事先授权）具医疗必要性的更多服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

变性服务

Anthem 承保具医疗必要性或符合重建手术规定的跨性别服务（性别确认服务）。

临床试验

Anthem 承保接受临床试验（包括癌症临床试验）的患者的常规患者护理费用，美国临床试验列于 https://clinicaltrials.gov。Medi-Cal Rx 是一项 Medi-Cal FFS 计划，承保大多数门诊处方药。要了解更多信息，请阅读本章的“门诊处方药”部分。

实验室与放射科服务

Anthem 承保具医疗必要性的门诊和住院实验室以及 X 光检查服务。先进的成像程序，如 CT 扫描、MRI 和 PET 扫描，均根据医疗必要性承保。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

预防性和安康服务以及慢性疾病管理

计划承保：

- 免疫实践咨询委员会建议接种的疫苗
- 计划生育服务
- 美国儿科学会“光明前景”建议 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 儿童期不良经历 (ACE) 筛查
- 哮喘预防服务
- 美国妇产科医师学会推荐的女性预防性服务
- 帮助戒烟，也称为戒烟服务
- 美国预防服务工作组 A 和 B 级建议的预防性服务

向育龄会员提供的计划生育服务，使他们能够选择生育子女的数量和时间间隔。这些服务包括 FDA 核准的所有避孕方法。Anthem 的 PCP 和妇产科/妇科医生 (OB/GYN) 专科医生可提供计划生育服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

对于计划生育服务，您还可以选择与 Anthem 无关的 Medi-Cal 医生或诊所，且无需获得 Anthem 的预先核准（事先授权）。从网络外提供者处获得的与计划生育无关的服务可能不被承保。要了解更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

Anthem 还承保重点关注以下病症的慢性病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘
- 抑郁
- 躁郁症
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 充血性心力衰竭 (CHF)
- HIV/艾滋病
- 高血压
- 物质使用失调
- 精神分裂症

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

针对 20 岁及以下青少年的预防性护理信息，请阅读第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划 (DPP) 是一项循证生活方式改变计划。这个为期 12 个月的计划侧重于生活方式的改变。其旨在预防或延迟被确诊为糖尿病前期人群的 2 型糖尿病发作。符合条件的会员可能获得第二年的资格。该计划提供教育和团体支持。技术包括但不限于：

- 提供同伴辅导
- 教授自我监控和问题解决方法
- 提供鼓励和反馈
- 提供参考资料以支持其实现目标
- 追踪例行体重称量，以帮助实现目标

会员必须符合一定的规则才能加入 DPP。请致电 Anthem 了解您是否有资格参加该计划。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

重建服务

Anthem 承保用于矫正或修复身体异常结构的手术，以尽可能改善或建立正常外观。身体异常结构是因先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或治疗导致身体结构丧失之疾病（例如乳房切除术）而导致的问题。某些限制和例外情况可能适用。

物质使用失调筛查服务

Anthem 承保：

- 酒精和药物筛查、评估、简短干预和治疗转诊 (SABIRT)

要了解全县的治疗承保范围，请阅读本章下方的“物质使用失调治疗服务”部分。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

视力福利

Anthem 承保：

- 每 24 个月一次常规视力检查；如果对会员（例如患有糖尿病的会员）具医疗必要性，则承保更频繁的眼科检查
- 持有有效处方可每 24 个月配一次眼镜（镜框和镜片）
- 如果您的处方发生变更，或者您的眼镜丢失、被盗或损坏并且无法修复，并且这不是您的原因而造成，则可在 24 个月内更换眼镜。您必须向我们提供一份说明，告知我们您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。
- 低视力装置，适用于无法通过标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术矫正视力障碍的人，这些视力障碍会干扰人们进行日常活动的能力（如年龄相关性黄斑退化）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 具医疗必要性隐形眼镜。如果由于眼部疾病或病症（如失去一只耳朵）而无法使用眼镜，则可以承保隐形眼镜检测和隐形眼镜。符合特殊隐形眼镜条件的医疗状况包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜

非紧急情况的运输福利

如果您的医疗需求不允许您使用汽车、公交车或出租车前往约诊地点，您可以获得医疗运输服务。您可针对承保服务和 Medi-Cal 承保的药房预约获得医疗运输服务。您可以通过联系您的医生、牙医、足病医生或心理健康或物质使用失调提供者提出要求，申请医疗运输服务。您的提供者会根据您的需要决定合适类型的运输。

如果他们发现您需要医疗运输，他们会填写表格并将其提交给 Anthem 来开具相关处方。获得批准后，根据医疗需要，批准有效期为最多 12 个月。一旦获得批准，您就可以根据需要享受医疗运输服务。您的医

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

生将需要每 12 个月重新评估您对医疗运输的医疗需求，并重新批准一次。

医疗运输包括救护车、非紧急医疗护送车、可供轮椅上下的面包车或空中运输工具。当您需要接送以完成约诊时，Anthem 允许您使用最低费用的医疗运输方式来满足您的医疗需求。举例来说，这意味着，如果您的身体和医疗状况允许您搭乘可供轮椅上下的面包车，那么 Anthem 便不会支付救护车费用。只有在您的医疗状况使您无法使用任何形式的地面运输时，您才有权使用空中运输。

如果符合以下情况，您将获得医疗运输服务：

- 经医生或其他提供者核准的书面授权，您有身体或医疗需求，因为您的身体或医疗状况使您无法使用公交车、出租车、汽车或箱车往返于您的约诊地点
- 由于身体或精神上的残障，您需要驾驶员协助您进出住所、车辆或治疗地点

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如需您的医生为非紧急（常规）约诊开出的医疗运输服务，请在约诊前至少五个工作日（周一至周五）致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。对于紧急约诊，请尽快致电。您致电时，请准备好您的会员 ID 卡。如需了解您预定运输服务的状况，您可以联系搭乘协助热线 **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**。

医疗运输限制

Anthem 提供成本最低的医疗运输，满足您到离您家最近的提供者处进行约诊的医疗需求。如果 Medi-Cal 不承保您正在接受的服务，或者它不是 Medi-Cal 承保的药房预约，则您无法获得医疗运输服务。承保服务清单见本会员手册。

如果预约类型由 Medi-Cal 承保但未通过健康计划承保，Anthem 不支付医疗运输费用，但可以帮助您使用 Medi-Cal 安排运输服务。除非得到 Anthem 的事先授权，否则不承保在网络或服务区域之外的运输服务。想要了解或申请医疗运输服务，请致电 Anthem 电话

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

1-800-407-4627 (TTY 711) 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

会员需要支付的费用

如果 Anthem 安排运输服务，则无需付费。

如何获得非医疗运输

您的福利包括在约诊有关获得 Medi-Cal 承保服务且您无法使用任何运输工具的情况下乘车往返约诊。当您尝试了所有其他运输方式并且满足以下条件时，您可以免费乘车：

- 往返约诊以接受您的提供者授权的 Medi-Cal 服务
- 配领处方和医疗用品

Anthem 允许您使用汽车、出租车、公交车或其他公共或私人运输方式往返于您的医疗预约地点，以获得 Medi-Cal 承保的服务。Anthem 将承保满足您需求的最低成本的非医疗运输类型。有时，Anthem 可以偿付（补偿）您安排的私人车辆搭乘服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 必须在您搭乘之前批准此服务。

您必须告知我们为什么您不能以其他方式往返，比如乘公共汽车。您可以打电话、发邮件或者亲自告知我们。如果您有交通工具或可以自己开车去约诊地点，Anthem 将不会为您偿付。此福利仅适用于没有交通工具的会员。

对于里程报销，您必须提交司机的以下文件之副本：

- 驾驶执照，
- 车辆登记证，以及
- 汽车保险证明

如需为已获授权的服务申请搭乘服务，请在约诊前至少五个工作日（周一至周五）致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。或者，当您有紧急约诊时，则尽快致电。您致电时，请准备好您的会员 ID 卡。如需了解您预定运输服务的状况，您可以联系搭乘协助热线 **1-877-931-4756**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

注意：美国印第安人也可以联系当地的印第安人健康诊所申请非医疗运输。

非医疗运输限制

Anthem 提供成本最低的非医疗运输，满足您到离您家最近的提供者处进行约诊的需求。会员不能自己驾车或直接报销非医疗运输服务之费用。要了解更多信息，请致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**。

以下情况不适用非医疗运输：

- 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运输方式为医疗所需
- 由于身体或医疗状况，您需要司机帮助进出住所、车辆或治疗地点
- 您坐轮椅，在没有驾驶员帮助的情况下不能上下轮椅
- Medi-Cal 不承保服务

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

会员需要支付的费用

如果 Anthem 安排非医疗运输服务，则无需付费。

出行费用

在某些情况下，如果您必须到家附近没有的医生处赴诊，Anthem 可能会承保出行费用，例如膳食、酒店住宿和其他相关费用（如停车、过路费等）。也可为与您一起出行以帮助您完成约诊或向您捐赠器官以进行器官移植的人承保该等费用。您需要致电 Anthem电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**，为这些服务申请预先核准（事先授权）。

牙科服务

[仅 Sacramento 县] Medi-Cal 采用管理式护理计划为您提供牙科服务。您必须参加 Dental Managed Care 计划。想要了解更多信息，请访问 Health Care Options 网站 **http://dhcs.ca.goc/mymedi-cal**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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）
- 用于疼痛控制的急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 牙根管治疗（前部 / 后部）
- 牙冠（预制 / 实验室）
- 牙周刮治和根面平整术
- 全口和局部义齿
- 对符合资格的儿童提供的畸齿矫正术
- 局部涂氟化物

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 Program 电话 **1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）**。您还可访问 Medi-Cal Dental Program 网站 **https://smilecalifornia.org/**。

[仅 Sacramento 县] 如果您有疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，并已加入 Dental Managed Care 计划，请致电您的指定 Dental Managed Care 计划。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

其他 Anthem 承保的福利和计划

哮喘预防性服务

Anthem 协助健康教育并在以下方面进行引导：哮喘基本事实、正确使用长期控制器和快速缓解药物、循证自我管理技术和自我监测技能，以及减轻或控制加重哮喘症状之环境暴露的行动。

LiveHealth® Online

Anthem 会员可以使用智能手机、平板电脑或计算机每周 7 天、每天 24 小时全天候使用 LiveHealth Online。将患者与支持身心健康的委员会认证医生联系起来。医生可能会开药，然后将其发送到您的药房。仅能开非管制物质处方。

会员可通过致电 **1-888-548-3432 (TTY 711)**、下载免费的 LiveHealth Online 移动应用程序或访问 livehealthonline.com 进行注册，每周 7 天、每天 24 小时全天候使用 LiveHealth Online。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

LiveHealth Online 计划详情	LiveHealth Online 医疗	LiveHealth Online 精神病学	LiveHealth Online 心理学
提供者类型	委员会认证医生	委员会认证医生	持证心理医生 (PHD) 和治疗师（高级社工）
提供的福利		药物，如具医疗必要性	药物，如在初步评估后具医疗必要性
可获得性	24/7/365 全年全天候按需提供服务	约诊，所有时区的上午 8 点至晚上 8 点	约诊，上午 7 点至晚上 11 点

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

就诊时长	10 分钟	初步评估为 30 到 45 分钟；如果需要进行药物审查，后续治疗为 15 分钟。	45 分钟
平均等待时间	约 10 分钟	14 天或以下	4 天或以下
服务年龄	无年龄限制，医生决定患者是否能进行线上虚拟治疗	18 岁或以上	10 岁或以上
价值	在家便捷地获取护理。对于非紧急情况，防止耗时的 ER 就诊。	显著增加了在家里接受行为健康提供者服务的机会	显著增加了在家里接受行为健康提供者服务的机会

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

治疗的常见病症

- 擦伤、小伤口 高血压
- 哮喘
- 过敏/过敏性鼻炎
- 背痛
- 咳嗽/感冒
- 糖尿病/低血糖
- 腹泻
- 耳部疼痛
- 发烧、流行性感冒/流感
- 头痛/偏头痛
- 失禁
- 失眠
- 恶心/呕吐
- 红眼病和其他眼部感染
- 皮疹/皮肤障碍

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 鼻窦感染
- 喉咙痛/咽炎
- 扭伤和拉伤

治疗的常见行为状况包括：

- 焦虑
- 躁郁症
- 应对疾病
- 抑郁
- 悲伤
- 无端恐惧症
- 育儿问题
- 创伤后应激障碍
- 强迫症
- 关系问题
- 压力

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

LiveHealth Online 通过同一个行为健康提供者提供持续的治疗。

LiveHealth Online 的限制

LiveHealth Online 不提供：

- 预防性或持续的医疗护理
- 实验室医嘱
- 获取专科医生护理
- 对于非紧急护理，会员应将预约其 PCP 作为首选。

针对 LiveHealth Online 验证 Anthem 会员资格

必须将 Anthem 会员 ID 添加到 LiveHealth Online 帐户才能获得免费服务。会员必须年满 18 岁方可拥有自己的 LiveHealth Online 帐户。

家长可以在个人帐户中添加子女的 Anthem 会员 ID。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

会员可以邀请宾客加入他们的实时视频就诊：

- 家庭成员
- 其他提供者

会员可以通过电子邮件或传真与他们的 PCP 或任何人共享医疗记录摘要。

LiveHealth Online 通过同一个行为健康提供者提供持续的治疗：

会员可通过致电 **1-888-548-3432 (TTY 711)**、下载免费的 LiveHealth Online 移动应用程序或访问 livehealthonline.com 进行注册，从而获得每周 7天、每天 24 小时全天候帮助。

如需在线就诊后的紧急处方协助，会员可致电 **1-888-982-7956**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

长期护理服务与支持

Anthem 为符合资格的会员承保在以下类型的长期护理机构或家中接受的长期护理服务和支持：

- Anthem 批准的专业护理机构服务
- Anthem 批准的亚急性护理机构服务（包括成人和儿科服务）
- 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-复健 (ICF/DD-H)，以及
  - 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水平的健康护理机构或家中。

如果您有关于 MLTSS 的问题，请致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**，然后 LTSS 部门会联系您提供协助。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

基本护理协调

从许多不同的提供者或不同的健康系统获得护理颇具挑战性。Anthem 希望确保会员获得所有具医疗必要性的服务、处方药和行为健康服务。Anthem 可以免费帮助您协调和管理您的健康需求。即使其他计划承保这些服务，也可提供该等帮助。

在您离开医院后，或者如果您在不同的系统中获得护理，很难理清如何满足您的健康护理需求。以下是 Anthem 可以帮助会员的一些方法：

- 如果您在出院后难以进行后续护理约诊或获取药物，Anthem 可以帮助您。
- 如果您需要亲自前往约诊地点方面的帮助，Anthem 可以帮助您获得免费的运输服务。

如果您对自己或您的孩子的健康有疑问或疑虑，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

复杂护理管理 (CCM)

有更复杂健康需求的会员可能有资格获得以护理协调为重点的额外服务。Anthem 为各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、孕妇和产后人员、接受 LTSS 的会员、患有终末期肾病 (ESRD) 的会员、获取移植福利的会员、有行为健康状况或物质使用失调的会员，以及患有多种慢性疾病的会员。

已加入 CCM 和强化护理管理（见下文）的会员在 Anthem 有一名指定护理经理，其不仅可以帮助上述基本护理协调，还可以在您从医院、专业护理机构、精神病院出院或住院治疗时提供扩展的过渡性护理支持。

强化护理管理 (ECM)

Anthem 为有高度复杂需求的会员承保 ECM 服务。ECM 提供额外的服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它协调不同医生和其他健康护理提供者为您提供的护理。ECM 帮助协调初级和预防性护理、急性护理、

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

行为健康、发育、口腔健康、社区长期服务和支持 (LTSS) 以及社区资源转诊。

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 以了解您是否以及何时可以获取 ECM。或与您的健康护理提供者联系。他们可以了解您是否符合 ECM 资格，或为您转诊护理管理服务。

承保的 ECM 服务

如果您符合 ECM 资格，您将拥有自己的护理团队和护理经理主管。该人员会和您以及您的医生、专科医生、药剂师、护理经理、社会服务提供者和其他人沟通。他们确保所有人共同努力，让您得到所需护理。护理经理主管还可以帮助您查找和申请您社区中的其他服务。ECM 包括：

- 宣传与参与
- 综合评估及护理管理
- 强化护理协调

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 促进健康
- 综合过渡护理
- 会员和家庭支持服务
- 协调和转介至社区和社会支持

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

会员无需为 ECM 服务付费。

选择退出

如果您认为强化护理管理不适合您，您可以随时通过通知您的护理经理主管或致电您的 Anthem 代表选择退出。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

社区支持

您的个人化护理计划可提供社区支持。社区支持是医疗上合适且具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。会员可以选择是否接受这些服务。如果符合资格，这些服务可能能够帮助您更独立地生活。它们不会取代您已经通过 Medi-Cal 获得的福利。 Anthem 提供所有 14 项服务：

- 住房过渡引导，
- 房屋租赁和支持服务，
- 住房公积金、日间康复，
- 住院后短期住房、休养护理（临时医疗），
- 护理机构/分流过渡到辅助生活机构，
- 社区过渡/护理机构过渡至家中，
- 个人护理和家务服务，
- 暂息护理，
- 环境无障碍便利调节（家庭改造），
- 哮喘补救措施，
- 戒断中心和
- 医疗定制餐食。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

社区支持如何使您受益的示例包括医疗支持食品/膳食或医疗定制膳食，为您或您的护理者提供帮助，或淋浴扶手和坡道。

如果您需要帮助或想了解可为您提供哪些社区支持，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或致电您的健康护理提供者。资格条件和限制可能适用。

重大器官移植

21 岁以下儿童的移植

州法律要求将需要移植的儿童转诊至 California 儿童服务 (CCS) 计划，以确定该儿童是否有资格获得 CCS。如果儿童符合 CCS 资格，CCS 将支付移植和相关服务的费用。

如果儿童不符合 CCS 的条件，那么 Anthem 会将儿童转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植是必要且安全的，Anthem 将承保移植和相关服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

21 岁及以上成人的移植

如果您的医生决定您可能需要进行重大器官移植，Anthem 会将您转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植是必要并且对您的健康状况是安全的，Anthem 将承保移植和其他相关服务。

Anthem 承保以下重大器官移植，包括但不限于：

- 骨髓
- 心脏
- 心/肺
- 肾脏
- 肾/胰脏
- 肝脏
- 肝脏/小肠
- 肺
- 胰脏
- 小肠

街头医疗计划

无家可归的会员可以从 Anthem 的提供者网络内的街头医疗提供者处获得承保服务。街头医疗提供者是网络内持证初级保健医生或初级保健非医生。无家可归的会员可以选择一个 Anthem 街头医疗提供者作为其

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

初级保健提供者 (PCP)，前提是该街头医疗提供者符合 PCP 的资格标准并同意成为会员的 PCP。有关 Anthem 的街头医疗计划的更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

WCM 服务之外的家庭和社区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915(c) 豁免计划，您可能能够获得家庭和社区服务，这些服务与符合 CCS 条件的病症无关，但对您留在社区环境而非机构中来说具有必要性。例如，如果您需要家庭改造以满足您的社区环境需求，则 Anthem 无法将这些费用作为 CCS 相关病症进行支付。但如果您加入 1915(c) 豁免计划，如果家庭改造具医疗必要性且是为了避免入住机构，则可能对其进行承保。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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，但您仍然可以通过 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具医疗必要性的服务，包括由其他计划而非 Anthem承保的服务。本节列出了其中一些服务。要了解更多信息，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 Medi-Cal Rx（一项 Medi-Cal FFS 计划）承保。Anthem可能会承保提供者在办公室或诊所提供的某些药物。如果您的医生开具处方的药物在医生办公室、输液中心中提供或由家庭输液提供者提供，这均被认为是医生给药。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果非药房医疗健康护理专业人员给药，则其在医疗福利承保范围内。您的提供者可以为您开具列在 Medi-Cal Rx 合同药物清单上的药物。

有时，您需要的药物可能不在合同药物清单上。在您按处方到药房配这些药之前需要获得批准。Medi-Cal Rx 将在 24 小时内审查并决定此类申请。

- 若门诊药房药剂师认为您有需要，他们可向您提供 14 天的紧急药物供应。Medi-Cal Rx 会支付门诊药房提供的紧急药物的费用。
- Medi-Cal Rx 可能会拒绝非紧急申请。如果拒绝，他们会向您寄送告知原因的信函。他们会告知您有哪些选择。要了解更多信息，请阅读第 6 章中的“投诉”部分。

要想了解药物是否在合同药物清单上或想获得合同药物清单的副本，请拨打 Medi-Cal Rx 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711。**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

或访问 Medi-Cal Rx 网站 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

药房

如果您要配领或续购处方药，则您必须从与 Medi-Cal Rx 合作的药房获得您的处方药。您可以访问网站查找 Medi-Cal Rx 药房名录中与 Medi-Cal Rx 合作的药房列表，网址：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 或拨打 711** 查找您附近的药房或可以将您的处方邮寄给您的药房。

在您选择了药房后，将您的处方带到药房。您的提供者也可以将其寄送给您的药房。将您的处方和 Medi-Cal Benefits 福利 ID 卡 (BIC) 提供给药房。确保药房知晓您正在服用的所有药物以及您有的任何过敏症。如果您对处方有任何疑问，请咨询药剂师。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

会员还可以从 Anthem 获得前往药店的运输服务。要了解有关运输服务的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况的运输福利”。

心理健康专科服务

一些心理健康服务由县心理健康计划而非 Anthem 提供。这些服务包括为符合 SMHS 条件的 Medi-Cal 会员提供的心理健康专科服务 (SMHS)。SMHS 可能包括以下门诊、部分住院、入住和住院服务：

门诊服务：

- 心理健康服务
- 药物支持服务
- 日间加强护理服务
- 日间复健服务
- 危机介入服务
- 危机情况稳定服务
- 针对性护理管理
- 治疗行为服务（为 21 岁以下的会员提供承保）
- 重症监护协调 (ICC)（为 21 岁以下的会员提供承保）
- 居家加强护理服务 (IHBS)（为 21 岁以下的会员提供承保）

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 寄养治疗 (TFC)（为 21 岁以下的会员提供承保）
- 同伴支持服务 (PSS)（可选）

入住服务：

- 成人入住治疗服务
- 病情危险期的入住治疗服务

住院服务：

- 精神病院住院服务
- 精神健康机构服务

要了解有关县心理健康计划提供的心理健康专科服务的更多信息，您可以致电联系您的县心理健康计划。

要在线查找县内所有免费电话号码，请访问 **http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**。如果 Anthem 裁定您需要县心理健康计划的服务，Anthem 将帮助您联系县心理健康计划服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

物质使用失调治疗服务

Anthem 建议在酒精使用或其他物质使用方面需要帮助的会员获得护理。一般护理提供者（如初级保健、住院医院和急诊科）和专科物质使用服务提供者可提供物质使用服务。县行为健康计划通常提供专科服务。

要了解更多关于物质使用失调治疗选择的信息，请致电**行为健康服务**电话 **1-888-831-2246 (TTY 711)**。

Anthem 会员可以进行评估，以使他们与最适合其健康需求和偏好的服务相匹配。当具医疗必要性时，可用服务包括门诊治疗和物质使用失调药物（也称为药物辅助治疗 (MAT)），如丁丙诺啡，美沙酮和纳曲酮。

县会向符合服务条件的 Medi-Cal 会员提供物质使用失调服务，包括针对物质使用失调的入住级护理治疗。被确定为需要物质使用失调治疗服务的会员会被转诊至其县部门接受治疗。有关所有县的电话号码清单，请访问 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 将提供或安排在初级保健、住院医院、急诊科和其他医疗环境中提供 MAT。

牙科服务

Medi-Cal Dental FFS Program 与适用于您的牙科服务的 FFS Medi-Cal 相同。接受牙科服务之前，您必须向牙科提供者出示您的 BIC。确保提供者参加 FFS Dental，并且您不是承保牙科服务的管理式医疗计划的一部分。

Medi-Cal 通过 Medi-Cal Dental Program 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）
- 用于疼痛控制的急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 牙根管治疗（前部 / 后部）
- 牙冠（预制 / 实验室）
- 牙周刮治和根面平整术
- 全口和局部义齿
- 对符合资格的儿童提供的畸齿矫正术
- 局部涂氟化物

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **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 Program 电话 **1-800-322-6384**（**TTY 1-800-735-2922 或 711**）。您还可访问 Medi-Cal Dental Program 网站 https://www.dental.dhcs.ca.gov/ 或 https://smilecalifornia.org/。

California 儿童服务 (CCS)

CCS 是一项为未满 21 岁且患有某些健康疾病、病症或慢性健康问题，并符合 CCS 计划规定的儿童提供治疗服务的 Medi-Cal 计划。若 Anthem 或您的 PCP 认为您的孩子患有符合 CCS 条件的病症，他们将被转诊到 CCS 县计划以评估其资格。

县 CCS 计划工作人员将决定您的孩子是否符合 CCS 服务资格。Anthem 不决定 CCS 资格。若您的孩子符合该类型服务的资格，CCS 提供者将治疗您的孩子的 CCS 合资格病症。Anthem 将继续承保与 CCS 病症无关的服务类别，如体检、疫苗及儿童健康检查。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 不承保 CCS 计划承保的服务。若要 CCS 承保这些服务，CCS 必须核准相关提供者、服务及设备。

CCS 并非承保所有健康状况。CCS 承保大部分生理缺陷或需以药物、手术或复健治疗的健康状况。符合 CCS 资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
- 听力丧失
- 白内障
- 脑瘫
- 某些情况下的癫痫发作
- 类风湿关节炎
- 肌肉萎缩症
- 艾滋病
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 重度烧伤
- 严重参差不齐的牙齿

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Medi-Cal 为 CCS 服务付费。若您的孩子不符合 CCS 计划服务资格，那么他们将继续从 Anthem 获得具医疗必要性的护理。

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

1915(c) 豁免家庭和社区服务 (HCBS)

California 的 6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免允许州向在护理机构或其选择的社区环境中的医院需要护理的人群提供服务。Medi-Cal 与联邦政府签订了一项协议，允许在私人住宅或类似家庭的社区环境中提供豁免服务。根据豁免所提供服务的费用不得超过替代机构级护理的费用。HCBS 豁免接受者必须符合全范围 Medi-Cal 之资格6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 辅助生活豁免 (ALW)
- California 发展障碍人士自我决定计划 (SDP) 豁免

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- California 发展障碍人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社区替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal Waiver Program (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
- 多功能长者服务计划 (MSSP)

想要了解更多有关 Medi-Cal 豁免的信息，请访问 https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages1/HCBSWaiver.aspx。或致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

居家支持服务 (IHSS)

作为家庭外护理的替代方案，居家支持服务 (IHSS) 计划为合格的老年人、盲人和残疾人提供居家个人护理援助。它使接受者能够安全地待在自己的家中。

要了解更多关于您所在县可用 IHSS 的信息，请访问 https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss。或致电您当地的县社会服务机构。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

无法通过 Anthem 或 Medi-Cal 获得的服务

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

- 体外受精 (IVF)，包括但不限于不孕症研究或诊断或治疗不孕症的程序
- 生育能力保留
- 实验性服务
- 家庭改装
- 车辆改造
- 整容手术
- 不属于医疗性质的项目（如服务犬）

如果具医疗必要性，Anthem 可能会承保非承保服务。您的提供者必须向 Anthem 提交预先核准（事先授权）申请，说明非承保福利具医疗必要性的原因。

如需更多信息，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

5. 儿童和青少年健康护理

21 岁以下的儿童和青少年会员注册后即可获得特殊健康服务。这可确保他们获得正确的预防、牙科和心理健康护理，包括发育和专科服务。本章对这些服务进行了说明。

儿科服务（21 岁以下儿童）

承保 21 岁以下会员所需的护理。以下列表包括治疗或护理任何缺陷以及身体或心理诊断的具医疗必要性的服务。承保服务包括但不限于：

- 健康儿童就诊和青少年检查
  （儿童需要的重要就诊）
- 免疫接种（疫苗注射）

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 行为健康评估和治疗
- 心理健康评估和治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（心理健康专科服务由县承保）
- 儿童期不良经历 (ACE) 筛查
- 化验，包括血铅中毒筛查
- 健康及预防性教育
- 视力服务
- 牙科服务（由 Medi-Cal Dental 承保）
- 听力服务（由California 儿童服务 (CCS) 为符合条件的儿童承保）。Anthem 将为不符合 CCS 资格的儿童承保服务）。

这些服务被称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 服务。儿科医生的“光明前景”指南推荐的 EPSDT 服务可免费帮助您或您的孩子保持健康。要阅读这些指南，请访问 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

健康儿童健康检查和预防性护理

预防性护理包括帮助您的医生及早发现问题的常规健康检查、筛查，以及在病症、疾病或医疗状况引起问题之前发现它们的咨询服务。常规健康检查可帮助您或您孩子的医生查找任何问题。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）使用失调。Anthem 承保在任何时候有需要的问题筛查检查（包括血铅水平评估），即使检查不是在您或您孩子的常规检查期间进行。

预防性护理还可包括您或您的孩子需要的疫苗注射。Anthem 必须在医生看诊时确保所有注册儿童均接种了所需的所有疫苗。预防性护理服务和筛查均免费，且无需预先核准（事先授权）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您的孩子应当在以下年龄时接受检查：

- 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
- 从 3 岁到 20 岁每年一次

健康儿童检查包括：

- 完整的病史和全身体检
- 适合年龄的疫苗注射（California 遵循美国儿科学会“光明前景”计划 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化验，包括血铅中毒筛查
- 健康教育
- 视力与听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果医生在检查或筛查中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医疗护理。Anthem 将免费为您承保这些护理，包括：

- 医生、护士执业者和医院护理
- 保持健康的疫苗注射
- 物理、言语 / 语言和职能治疗
- 家庭保健服务，包括医疗设备、用品和器具
- 视力问题的治疗，包括眼镜
- 听力问题的治疗，包括 CCS 不承保的助听器
- 针对泛自闭症障碍和其他发育障碍等健康病症的行为健康治疗
- 护理管理和健康教育
- 重建手术，即通过手术矫正或修复因先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病而导致的身体异常结构的手术，以改善技能，或恢复正常外观

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

血铅中毒筛查

所有注册 Anthem 的儿童都应在 12 至 24 个月时或在 36 至 72 个月之间（如未更早接受检测）进行血铅中毒筛查。当医生认为生活改变使孩子处于危险之中时，也应该对孩子进行筛查。

帮助获取儿童和青少年健康护理服务

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：

- 告知您可用的服务
- 在需要时帮助寻找网络内提供者或网络外提供者
- 帮助进行约诊
- 安排医疗运输，以便儿童可以赴诊
- 帮助协调通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 提供的服务的护理，例如：
  - 针对心理健康和物质使用失调的治疗和复健服务
  - 牙科问题治疗，包括畸齿矫正术

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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。大约四到六个月时，将随着乳牙开始萌出而开始“出牙”。您应该在孩子长出第一颗牙齿后或在他们一岁生日时（以先到者为准）预约孩子的第一次牙科就诊。

这些 Medi-Cal 牙科服务是免费或低费用服务，适用于：

1-4 岁婴幼儿

- 婴幼儿第一次牙科就诊
- 婴幼儿第一次牙科检查
- 牙科检查（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- X 光检查
- 洗牙（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 口腔氟化物补充剂（从 6 个月大开始，适用于水供应缺乏氟化物的儿童）
- 补牙
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如具医疗必要性）

5-12 岁儿童

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- X 光检查
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- 洗牙（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- 臼齿堵漏
- 补牙
- 牙根管
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如具医疗必要性）

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

13-20 岁青少年

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- X 光检查
- 氟化物涂膜（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- 洗牙（每 6 个月一次，有时为更久时间一次）
- 为符合条件的青少年进行畸齿矫正术（牙套）
- 补牙
- 牙冠
- 牙根管
- 拔牙
- 紧急牙科服务镇静（如具医疗必要性）

*当提供者确定并记录局部麻醉在医学上不合适的原因，以及牙科治疗获预先核准或不需要预先核准（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能使用镇静或全身麻醉的原因：

- 阻止患者对提供者进行治疗的尝试做出反应的身体、行为、发育或情绪状况
- 重大恢复或外科程序
- 不配合治疗的儿童
- 注射部位的急性感染
- 局部麻醉无法控制疼痛

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 Program 电话 **1-800-322-6384**（**TTY 1-800-735-2922 或 711**）。或访问 https://smilecalifornia.org/。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

额外的预防性教育转诊服务

如果您担心您的孩子在学校不能很好的参与和学习，请与您孩子学校的医生、老师或管理人员沟通。除了 Anthem 承保的医疗福利外，学校还必须提供一些服务来帮助您的孩子学习保持不会落后。可提供以帮助您孩子学习的服务包括：

- 言语和语言服务
- 心理学服务
- 物理治疗
- 职能治疗
- 辅助技术
- 社会工作服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的运输

California 教育部提供并支付这些服务的费用。与孩子的医生和老师一起，您可以制定一个最能帮助孩子的定制计划。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

6. 报告和解决问题

有两种方式可以报告和解决问题：

- 当您对 Anthem 或提供者或对您从提供者处获得的健康护理或治疗有疑问或感到不满意时，您可使用**投诉（申诉）**。
- 当您不同意 Anthem 的变更或不承保您的服务的决定时，您可使用**上诉**。

您有权向 Anthem 提出申诉和上诉，告知我们您遇到的问题。这不会剥夺您的任何法定权利和补救措施。我们不会因您、您的授权代表或提供者向我们提出投诉或报告问题而进行歧视或报复。告知我们您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您可第一时间联系 Anthem，以告知我们您的问题。请于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系我们。请向我们告知您的问题。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未得到解决，或者您对结果不满意，您可以致电 California 管理式健康护理部 (DMHC) 。请求他们审查您的投诉或进行独立医疗审查 (IMR)。如果您的情况紧急，例如涉及严重威胁健康的情况，您无需先向 Anthem 提出申诉或上诉即可立即致电 DMHC。您可以致电 DMHC 的免费电话 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。或访问：https://www.dmhc.ca.gov/。

California 医疗保健服务部 (DHCS) Medi-Cal 管理式护理监察员也可以提供帮助。如果您在加入、变更或退出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上午 8 点至下午 5 点致电 **1-888-452-8609** 联系监察员。这是免费电话。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

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，请于周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电**1-800-541-5555** 联系 Medi-Cal。

投诉

当您在获得 Anthem 或提供者提供的服务时遇到问题或对服务不满意时，您可提交投诉（或申诉）。提交投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面形式或在线方式向 Anthem 提交投诉。您的授权代表或提供者也可以在获得您许可的情况下为您提出投诉。

- **电话方式：**请于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系 Anthem。提供您的健康计划 ID 号码、您的姓名以及您的投诉理由。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- **邮寄方式：**请致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**，并要求为您寄送表格。在获取表格后，请填写完成。请务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您的投诉理由。告知我们事情的经过，以及我们可以如何帮助您。

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

  您的医生办公室可提供投诉表。

- **在线：**请访问 Anthem 网站 **anthem.com/ca/medi-cal**。

若您需要帮助来提交投诉，我们可以帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

在收到您的投诉后的 5 个日历日内，我们将向您寄送一封告知您我们已经收到投诉的信函。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。如果您致电 Anthem 提出与健康护理承保、医疗必要性或实验或研究性质治疗无关的申诉，并且您的申诉在下一个工作日结束前得以解决，那么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，我们将启动加急（快速）审查。我们将在 72 小时内为您提供决定。若需申请加急审查，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系我们。

在收到您的投诉后 72 小时内，我们将决定我们会如何处理您的投诉以及我们是否会加急处理。如果我们决定我们不会加急处理您的投诉，我们会通知您我们将在 30 天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC，包括如果您认为您的问题符合加急审查的条件，或者 Anthem 没有在 72 小时内回复您。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **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，也不符合独立医疗审查的条件。会员可以通过致电 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711** 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或访问 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

不适用于 Medi-Cal Rx 的药房福利相关投诉可能符合独立医疗审查资格。DMHC 的免费电话号码为 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。您可以在线在访问 DMHC 网站找到独立医疗审查/投诉表格和说明：https://www.dmhc.ca.gov/。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

上诉

上诉与投诉不同。上诉有关要求我们审查和变更我们对您的服务做出的决定。如果我们向您寄送了一封行动通知 (NOA) 信函，告知您我们将拒绝、延迟、变更或终止一项服务，而您不同意我们的决定，您可以向我们提出上诉。您的授权代表或提供者也可以在获得您的书面许可情况下代表您向我们提出上诉。

您必须在收到我们的 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您正在接受的某项服务，您可以在等待上诉决定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 日期后的 10 天内或我们所述的服务停止日期之前向我们申请福利延续，以较晚者为准。当您在这些情况下申请待审期间补助给付时，服务将会继续。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以通过电话、书面或在线方式提出上诉：

- **电话方式：**请于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系 Anthem。请提供您的姓名、健康计划 ID 号码以及您要上诉的服务。
- **邮寄方式：**请致电 Anthem 电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**，并要求为您寄送表格。在获取表格后，请填写完成。请务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您要上诉的服务。

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

您的医生办公室会提供上诉表。

- **在线：**请访问 Anthem 网站。前往 **anthem.com/ca/medi-cal**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您在提出上诉或申请待审期间补助给付方面需要帮助，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)**。

在收到您的上诉后的 5 日内，我们将向您寄送一封告知您我们已经收到上诉的信函。在 30 天内，我们会告知您我们的上诉决定并向您寄送上诉解决通知 (NAR) 信函。如果我们在 30 天内没有向您提供我们的上诉决定，您可以向 California 社会服务部 (CDSS) 申请举行州听证会和向 DMHC 申请进行独立医疗审查 (IMR)。然而，如果您先申请州听证会，并且听证会已举行，则无法再向 DMHC 申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终裁定权。

如果您或您的医生因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而希望我们作出快速决定，则可以申请加急（快速）审查。若需申请加急审查，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。我们将在收到上诉后的 72 小时内做出决定。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您不同意上诉决定，该怎样做？

如果您提出上诉并收到 NAR 信函，告知您我们不会更改决定，或如果您在 30 天后仍未收到 NAR 信函，则您可以：

- 向 California 社会服务部 (CDSS) 申请举行**州听证会**，然后您的案件将由法官审查。CDSS 的免费电话号码为 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**。您也可以访问 https://www.cdss.ca.gov 要求召开州听证会。
- 向管理式健康护理部 (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表格，以审查 Anthem 的决定。或向 DMHC 申请**独立医疗审查 (IMR)**。如果您的投诉符合 DMHC 的独立医学审查 (IMR) 流程，则不属于 Anthem 的外部医生将审查您的案件并做出 Anthem 必须遵循的决定。DMHC 的免费电话号码是 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以在线在访问 DMHC 网站找到独立医疗审查/投诉表格和说明：https://www.dmhc.ca.gov。

您无需支付州听证会或 IMR 费用。

您有权申请州听证会和 IMR。然而，如果您先申请州听证会，并且听证会已举行，则无法再申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。

下方各章节将为您提供有关如何申请州听证会和 IMR 的更多信息。

与 Medi-Cal Rx 药房福利有关的投诉和上诉不由 Anthem 处理。您可以通过致电 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711** 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉。不适用于 Medi-Cal Rx 的药房福利相关的投诉和上诉可能符合独立医疗审查 (IMR) 资格。

如果您不同意 Medi-Cal Rx 药房福利相关决定，则可以申请州听证会。您不能要求 DMHC 针对 Medi-Cal Rx 药房福利决策进行 IMR。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

向管理式健康护理部 (DMHC) 提交投诉和申请独立医疗审查 (IMR)

IMR 是由与健康计划无关的外部医生审查您的案件。如果您想要进行 IMR，则您必须首先向 Anthem 提起上诉。如果您在 30 个日历日内未收到您的健康计划的回复，或如果您对健康计划的决定不满意，则可申请进行 IMR。您必须在自告知您有关上诉决定之通知的日期后 6 个月内申请 IMR，但您只有 120 天的时间来申请州听证会，所以如果您想申请 IMR 和州听证会，请尽快提交投诉。请切记，如果您先申请州听证会，并且听证会已举行，则您无法再申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。

您可以不先向 Anthem 提起上诉而立即进行 IMR。这适用于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 条件，DMHC 仍将审查您的投诉，以确保 Anthem 在您针对其拒绝服务提出上诉时做出了正确的决定。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **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。若您想对您的健康计划提出申诉，请在联系该部门之前，先致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系您的健康计划并使用该计划的申诉流程。使用此申诉程序不会妨碍您使用您可能有权享受的任何潜在法律权利和补救措施。在您的申诉涉及紧急情况、健康计划未能满意地解决您的申诉或超过 30 天仍未解决您的申诉时，若您需要帮助，则请致电本部门寻求帮助。您也可能有资格获得独立医疗审查 (IMR) 服务。若您有资格进行 IMR，则 IMR 流程将对健康计划做出的与拟议服务或治疗的医疗必要性有关的医疗决定、实验性或研究性治疗的承保决定以及急诊或紧急医疗服务的付款纠纷提供公正的审查。该部门还设有免费电话 **1-888-466-2219** 以及为听力和语言障碍人士提供的 TDD 专线 (**1-877-688-9891**)。该部门的互联网网站 https://www.dmhc.ca.gov 上可提供投诉表、IMR 申请表和在线说明。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

州听证会

州听证会是与 Anthem 和来自 CDSS 的法官所举行的会议。法官将帮助解决您的问题，或者告知您我们做出了正确的决定。当您已向我们提出上诉，并且您仍对我们的决定不满意，或者您在 30 天后未收到您的上诉决定时，您权要求举行州听证会。

您须于收到 NAR 信函之日起的 120 天内申请州听证会。如果我们在您的上诉期间为您提供了待审期间补助给付，并且您希望在您的州听证会做出决定前继续提供给付，您必须在收到 NAR 信函的 10 天内或我们所述的服务停止日期之前申请州听证会（以较晚者为准）。

如果您需要帮助以确保在您的州听证会做出最终决定之前继续提供待审期间补助给付，请在太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系 Anthem。若您为听力或语言残障人士，则请致电 **711**。您的授权代表或提供者若获得您的书面许可，则可以为您申请举行州听证会。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

有时，您可以在未完成我们上诉流程的情况下要求举行州听证会。

例如，如果我们没有正确或及时通知您有关您服务的情况，您可以请求举行州听证会，而不必完成我们的上诉流程。这称为“视为用尽”。以下是“视为用尽”示例：

- 我们未以您的首选语言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我们犯了一个错误，影响了您的任何权利
- 我们未向您提供 NOA 信函
- 我们未向您提供 NAR 信函
- 我们在 NAR 信函中出现了错误
- 我们未在 30 天内裁决您的上诉。我们认为您的案件很紧急，但未在 72 小时内回应您的上诉

您可以使用以下方式请求举行州听证会：

- **在线：**登录 https://www.cdss.ca.gov 在线申请听证会
- **传真：**填写随上诉解决通知提供的表格并将其发送至州听证部门的传真号码 **1-833-281-0905**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- **电话方式：**致电州听证部门电话 **1-800-743-8525（TTY 1-800-952-8349 或 711）**
- **邮寄方式：**填写随上诉解决通知提供的表格并将其发送至：

  California Department of Social Services
  State Hearings Division
  P.O. Box 944243, MS 09-17-442
  Sacramento, CA 94244-2430

如果您需要帮助来申请州听证会，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，您可以表述您的立场。我们也有我们的立场。法官可能最多需要 90 天来裁决您的案件。Anthem 必须服从法官的判决。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果由于州听证会所花费的时间可能将您的生命、健康或身体机能完全置于危险之中，您希望 CDSS 作出快速决定，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 必须在收到 Anthem 转交的您的完整案例档案后的 3 个工作日内做出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑提供者或 Medi-Cal 受益人有欺诈、浪费或滥用行为，则您有责任通过致电保密免费电话 **1-800-822-6222 (TTY 711)** 或在网站 https://www.dhcs.ca.gov/ 上在线提交投诉来进行举报。

提供者的欺诈、浪费和滥用包括：

- 伪造医疗记录
- 开立的处方药超出具医疗必要性的需求
- 提供的健康护理服务超出医疗必要

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 对未提供的服务收取费用
- 当专业人员未执行服务时，收取专业服务的费用
- 向会员提供免费或折扣用品和服务，以影响会员选择的服务提供者
- 在未通知会员的情况下变更会员的初级保健提供者

福利受益人的欺诈、浪费和滥用包括但不限于：

- 向他人出借、出售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)
- 获得多个提供者提供的类似治疗或药物
- 在非紧急情况下前往急诊室治疗
- 使用他人的社会保障号码或健康计划 ID 号码
- 乘坐医疗和非医疗运输工具，用于非健康护理相关服务，Medi-Cal 未承保的服务，或当您没有医疗预约或处方药待取时

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要举报欺诈、浪费和滥用，请写下发生欺诈、浪费或滥用行为之人员的姓名、地址和 ID 号码。尽可能多地提供有关该人士的信息，例如电话号码或专业领域（如果是提供者）。提供事件日期以及所发生的事件的概述。

将您的举报寄送至：

邮寄方式： Attn: Special Investigations Unit (SIU)
Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367

电话方式： Anthem SIU 欺诈热线：**1-888-231-5044 (TTY 711)**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

7. 权利和责任

身为 Anthem 会员，您有某些权利和责任。本章介绍了这些权利和责任。本章还包括有关您有权成为 Anthem 会员的法律声明。

您的权利

以下是您作为 Anthem 会员的权利：

- 受到尊重和有尊严的对待，能被适当考虑到您的隐私权和对您的医疗信息保密的需要
- 获得有关健康计划及其服务的信息，包括承保服务、执业者以及会员权利与责任
- 获得以您的首选语言完整翻译的书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知
- 就 Anthem 会员的权利和责任政策提出建议
- 能够在 Anthem 的网络内选择初级保健提供者

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 能够及时获得网络提供者服务
- 与提供者一起做出有关您的健康护理的决定，包括拒绝治疗的权利
- 以口头或书面形式就组织或所获得的的护理提出申诉
- 了解 Anthem 决定拒绝、延迟、终止或更改医疗护理申请的医疗原因
- 获得护理协调
- 对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定申请上诉
- 免费获得您所使用语言的口译和笔译服务
- 获得您当地的法律援助办公室或其他团体的免费法律援助
- 制定预立医疗指示
- 如果服务或福利被拒绝，并且您已经向 Anthem 提出上诉，但仍然对该决定不满意，或者如果在 30 天后仍未得到上诉决定，申请举行州听证会的权利，包括获得有关在何种情况下可以进行加急听证会的信息

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 应要求从 Anthem 退保（取消保险）并改参加其他县内健康计划
- 使用未成年人同意服务
- 根据《福利和机构 (W&I) 法典》第 14182 (b)(12) 部分规定，在申请后及时且以适当的方式免费获得其他格式的（例如盲文、大字版、音频和可使用的电子格式）的书面会员信息
- 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
- 如实地讨论有关可用治疗选项和替代方案的信息，并且这些信息以符合您的情况和理解能力的方式提供，不论费用或承保范围如何
- 索取及获得您的医疗记录副本，并要求在《联邦法规法典》(CFR) 第 45 篇第164.524 和 164.526 节允许的情况下修订或修正相关记录。
- 自由行使这些权利，而不会对 Anthem、您的提供者或本州对待您的方式产生不利影响

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 根据联邦法律获得 Anthem 网络外的计划生育服务、独立生育中心服务、联邦合格健康中心服务、印第安人健康诊所服务、助产士服务、乡村健康中心服务、性传播感染服务和急诊服务

您的责任

Anthem 会员具有以下责任：

- 立即联系您的 PCP，为您或您的孩子安排初始健康评估（在注册后 120 天内）。
- 向我们、您的医生及其他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，照顾好您自己的健康。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 使用正规来源的护理。
- 当您就诊时，请带上您的 Anthem ID 卡。
- 尊重您的医生及其他护理员。
- 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接受类型的服务受法律监管。
- 知悉我们不得因为您的年龄、性别、种族、原籍国、文化、语言需求、性取向或健康状况歧视您。

不歧视通知

歧视是违法行为。Anthem Blue Cross 遵循州和联邦民权法。Anthem 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、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、排斥或区别对待他人。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Anthem 提供：

- 为残障人士提供免费的帮助和服务，以帮助他们更好地沟通，例如：
  - 合格的手语翻译
  - 其他格式的书面信息（大字印刷、音频、可访问电子格式和其他格式）
- 为主要语言不是英语的人提供免费语言服务，例如：
  - 合格的口译员
  - 其他语言的书面信息

如果您需要这些服务，请在太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系 Anthem 。或者，若您为听力或语言残障人士，则请拨打 **711**，使用 California 中继服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如何提出申诉

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、原籍国、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、性别认同或性取向等原因而受到非法歧视，您可以向 Anthem 的申诉协调员提出申诉。您可以通过书面、亲自或电子方式提出申诉：

- **电话方式：**请在太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 联系 Anthem 的申诉协调员 。或者，若您为听力或语言残障人士，则请拨打 **711** ，使用 California 中继服务。
- **书面方式：**填写投诉表格或写信并寄送至：
  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

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- **亲自方式：**到访您医生的诊室或 Anthem 并表示想要提出申诉。
- **电子方式：**访问 Anthem 的网站 **mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms**。

民权办公室 – California 医疗保健服务部

您还可以通过电话、书面或电子方式向 California 医疗保健服务部民权办公室提出民权投诉：

- **电话方式：**致电 **1-916-440-7370**。若您为语言或听力残障人士，请致电 **711（电信中继服务）**。
- **书面方式：**填写投诉表格或写信至：
  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

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

可登录 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx 获取投诉表。

- **电子方式：**发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – 美国卫生与公共服务部

若您认为自己因种族、肤色、原籍国、年龄、残疾或性别而遭受到歧视，则您还可以通过电话、书面或电子的方式向美国卫生与公共服务部民权办公室提出民权投诉。

- **电话方式：**请致电 **1-800-368-1019**。或者，若您为听力或语言残障人士，则请拨打（**TTY 1-800-537-7697 或 711**），使用 California 中继服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- **书面方式：**填写投诉表格或写信至：
  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

可登录 https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html 获取投诉表。

- **电子方式：**访问民权办公室投诉门户网站 https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp。

会员参与方式

Anthem 希望能听取您的意见。每个季度，Anthem 都会举办会议，讨论 Anthem 哪些方面做得好，以及如何进行改进。这些会议会邀请会员参加。欢迎大家来参加会议！

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

社区顾问委员会

Anthem 有一个名为社区顾问委员会的团体。该团体由社区顾问委员会成员组成。如果愿意，您可以加入这个团体。该团体讨论如何改进 Anthem 政策并负责：

- 社区顾问委员会职责
- 确定增加会员护理获取权限的机会。
- 建议 Anthem 可以如何改进服务。
- 提供文化和语言需求评估方面的意见。

如果您想加入这个团体，请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)** 或访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

公共政策委员会

Anthem 设有一个名为公共政策委员会的团体。该团体每年开会四次，其中有网络内医生和 Anthem Medi-Cal 会员的参与。会员将讨论如何加强社区的健康护理服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

团体工作内容为：

- 与 Medi-Cal 社区的领导者合作
- 与 Anthem 高级管理人员合作
- 建议 Anthem 如何改进服务和交付，以及外展服务计划
- 审查会员资料，确保文化适宜性

隐私条例通知

描述 Anthem 用于保护医疗记录机密性的政策和程序的声明，可应要求向您提供。

如果您已达到同意敏感服务的年龄和能力，您无需获得任何其他会员的授权即可获得敏感服务或就敏感服务提交理赔。您可以阅读本手册的“敏感护理”部分，了解更多关于敏感服务的内容

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

您可以要求 Anthem 将有关敏感服务的通信发送到您选择的另一个邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这被称为“保密通信请求”。如果您请求保密通信，未经您的书面许可，Anthem 不会将您的敏感护理服务信息提供给其他任何人。如果您未提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，Anthem 将以您的名义将通信发送到存档的地址或电话号码。

Anthem 将尊重您的请求，以您所要求的形式和格式获取机密通信。或者，我们将确保以您要求的形式和格式轻松进行通信。我们会把它们发送到您选择的地址。在您取消请求或提交新的保密通信请求之前，您的保密通信请求将一直有效。

医疗信息保密通信

根据州或联邦法律，任何会员（包括可以在未经父母或法定监护人同意的情况下同意健康护理服务的成年人或未成年人）可以书面或电子方式要求进行保密通信。保密通信请求可以书面形式发送至 Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007。可以按照 **anthem.com/ca** 网站上的步骤以电子方式提出请求。会员也可以通过拨打 ID 卡背面的电话号码联系我们。

保密通信请求将适用于所有披露与请求保密通信的个人收到的医疗服务有关的医疗信息或提供者姓名和地址的通信。

在收到最初请求保密通信的会员的撤销请求或收到新的保密通信请求之前，保密通信请求将一直有效。Anthem 将在收到电子请求或电话请求后七 (7) 个日历日内，或在我们以一类邮件收到书面申请之日起十四 (14) 个日历日内实施保密通信请求。我们还将确认我们收到了请求，并在会员与我们联系时提供状态信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

关于保护您的医疗信息的 Anthem 政策和程序声明（称为“隐私惯例通知”），可在 https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf 获取。

法律通知

许多法律皆适用于本会员手册。即使本手册中未引用或说明这些法律条文，您的权利和责任仍然可能受其影响。适用于本手册的主要法律是与 Medi-Cal 计划有关的州和联邦法律。其他联邦法律和州法律也可能适用。

关于 Medi-Cal 为最末顺位支付者、其他健康承保以及侵权偿还的通知

Medi-Cal 计划遵循有关向会员提供健康护理服务的第三方相关法律责任的州和联邦法律和法规。Anthem 将会采取所有合理的措施，以确保 Medi-Cal 计划是最末顺位支付者。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

Medi-Cal 会员可能有其他健康承保 (OHC)，也称为私人健康保险。作为 Medi-Cal 资格的条件，您必须在不收取任何费用的情况下申请或保留任何可用的 OHC。

联邦和州法律要求 Medi-Cal 会员报告 OHC 和对现有 OHC 的任何更改。如果您没有迅速报告 OHC，您可能需要向 DHCS 偿还错误支付的任何福利。登录 **http://dhcs.ca.gov/OHC** 在线提交您的 OHC。

如果您无法访问互联网，您可以向 Anthem 报告 OHC。或致电 **1-800-541-5555（TTY 1-800-430-7077 或 711）**（California 境内）；或 **1-916-636-1980**（California 境外）。

California 医疗保健服务部 (DHCS) 有权并有责任为 Medi-Cal 不在第一给付顺位的承保 Medi-Cal 服务收费。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，或偿付 Medi-Cal。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

如果您受伤，而另一方应对您的伤害负责，则您或您的法律代表必须在提起法律诉讼或理赔后的 30 天内通知 DHCS。在线提交通知：

- 人身伤害计划，请登录 https://dhcs.ca.gov/PI
- 劳工赔偿恢复计划，请登录 https://dhcs.ca.gov/WC
- 要了解更多信息，请访问 https://dhcs.ca.gov/tplrd 或致电 **1-916-445-9891**。

关于遗产追讨的通知

Medi-Cal 计划必须从某些已故会员的遗产认证中为在其 55 岁生日当天或之后获得的 Medi-Cal 福利寻求还款。还款包括当会员在护理机构住院或接受家庭和社区服务时获得的护理机构服务、家庭和社区服务以及相关医院和处方药服务的按服务收费 (FFS) 和管理式护理保费和论人计费付款。还款不得超过会员的遗嘱认证遗产的价值。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

要了解更多信息，请访问 DHCS 遗产追讨网站 https://dhcs.ca.gov/er 或致电 **1-916-650-0590**。

行动通知

每当 Anthem 拒绝、延迟、终止或修改健康护理服务请求时，Anthem 都会向您寄送行动通知 (NOA) 信函。如果您不同意 Anthem 的决定，您可以随时向 Anthem 提出上诉。请浏览上文的“上诉”一节，寻求有关提出上诉的重要信息。当 Anthem 向您寄送 NOA 时，该通知将告知您如果不同意我们的决定您拥有的所有权利。

通知内容

如果 Anthem 基于医疗必要性全部或部分拒绝、延迟、终止或更改，则您的 NOA 必须包含以下内容：

- 关于 Anthem 打算采取行动的声明
- 对 Anthem 做出这一决定的原因进行清晰简明的解释

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- Anthem 如何决定，包括 Anthem 使用的规则
- 决定的医疗原因。Anthem 必须清楚说明会员状况不符合规则或准则的情况。

翻译

Anthem 必须以常用的首选语言完整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括 Anthem 决定拒绝、延迟、更改、减少、暂停或停止健康护理服务请求的医疗原因。

如果不能以您的首选语言提供服务，则 Anthem 必须以您的首选语言提供口头帮助，以便您了解获取的信息。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

8. 重要号码和需要了解的词汇

重要电话号码

- 客户服务中心 (Medi-Cal)：**1-800-407-4627 (TTY 711)**，服务时间：太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点
- 客户服务中心 (MRMIP)：**1-877-687-0549 (TTY 711)**，服务时间：太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点
- 客户服务中心（所有县的准会员）：**1-800-227-3238** (TTY **711**)，服务时间：太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点
- Medi-Cal Rx 电话 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然后按 7 或拨打 711**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 每周 7 天，每天 24 小时护士热线：**1-800-224-0336 (TTY 711)** 每周 7 天每天 24 小时提供服务
- Modivcare (运输服务)：**1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- 行为健康 (BH)：**1-888-831-2246 (TTY 711)**
- 药房 (Medi-Cal)：**1-833-205-6004 (TTY 711**
- 药房 (MRMIP)：**1-833-214-3605 (TTY 711)**
- Anthem 护理管理：**1-888-334-0870**
- 管理式健康护理部：**1-888-466-2219) (TTY 1-877-688-9891)**
- Medi-Cal Dental：**1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- 视力服务计划：**1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)**
- 医疗保健服务部的计划生育办公室：**1-800-942-1054**
- 社会服务部的公共咨询及响应小组：**1-800-952-5253**

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 医疗保健服务部 Medi-Cal 管理式护理监察员：**1-888-452-8609**
- Health Care Options：**1-800-430-4263**（**TTY 1-800-430-7077 或 711**）
- 印第安人健康服务：**1-916-930-3927**
- California Relay Line：**711** TTY 专线仅供有听力或语言障碍的会员使用。
- Anthem 合规帮助专线：**1-800-400-4889**

需要了解的词汇

活跃分娩：孕妇处于分娩的三个阶段中，且无法在分娩前安全转移至另一家医院，或者转院可能损害孕妇或未出生胎儿的健康和安全。

急性：需要快速医疗救治的短暂、突然的医疗状况。

美国印第安人：符合联邦法律《联邦规则汇编》 (CFR) 第 42 篇第 438.14 节规定的“印第安人”定义的人员，该定义将符合以下任何条件的人定义为“印第安人”：

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 联邦政府认可的印第安部落成员，
- 居住在城市中心，且符合以下一个或多个条件：
  - 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，以及现在或将来由他们所居住州承认的人员，或者是该等成员的第一级或第二级后裔，或者
  - 爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，或者
  - 出于任何目的被内政部长认为是印第安人，或者
  - 根据内政部长颁布的规定决定成为印第安人，或者
- 出于任何目的被内政部长认为是印第安人，或者
- 出于获得印第安人健康护理服务资格之目的被卫生与公众服务部长认为是印第安人，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：会员要求 Anthem 审查和变更有关所请求服务之承保的决定。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

福利：本健康计划承保的健康护理服务和药物。

California 儿童服务 (CCS)：Medi-Cal 计划，为患有某些病症、疾病和健康问题的 21 岁以下儿童提供服务。

护理经理：可帮助您了解重大健康问题并与提供者安排护理的注册护士或社工。

认证助产护士 (CNM)：持有注册护士执照，并经 California 注册护士局认证为助产护士的人员。认证助产护士被允许参与正常分娩病例。

脊椎按摩师：用通过人工推拿方法治疗脊柱的提供者。

慢性病：无法被完全治愈、或会随着时间的推移而恶化、或必须加以治疗以避免恶化的疾病或其他医学问题。

诊所：会员可以选择作为初级保健提供者 (PCP) 的机构。可以是联邦合格健康中心 (FQHC)、社区诊所、乡村健康诊所 (RHC)、印第安人健康护理提供者 (IHCP) 或其他基本保健机构。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

社区成人服务 (CBAS)：为符合资格的会员提供基于门诊和机构的专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭 / 护理员培训及支持、营养服务、运输以及其他服务。

投诉：会员对 Medi-Cal、Anthem、县心理健康计划或 Medi-Cal 提供者承保的服务以口头或书面形式表达不满。投诉与申诉是一样的。

护理的延续性：如果提供者和 Anthem 达成协议，则计划会员可以在最多 12 个月的时间内从其现有的网络外提供者处获得 Medi-Cal 服务。

首选药物清单 (CDL)：针对 Medi-Cal Rx 的批准药物清单，您的医生可能会从中订购您所需的承保药物。

福利协调 (COB)：确定哪种保险承保（Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他）应对拥有不止一种健康保险承保的会员承担基本治疗和支付责任的过程。

共付额：除保险公司付款外，您通常在获得服务时须支付的费用。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

承保范围（承保服务）：Anthem 负责支付的 Medi-Cal 服务。根据 Medi-Cal 合同的条款、条件、限制和排除项目，并在本承保证书 (EOC) 和任何修订中列出的内容承保的服务。

DHCS：California 医疗保健服务部。负责监管 Medi-Cal 计划的州办事处。

退保：因您不再符合资格或变更为新的健康计划而停止使用此健康计划。您须签署一份表格以表明您不再希望使用本健康计划，或致电 HCO 并通过电话退保。

DMHC：California 管理式健康护理部。负责监管管理式护理健康计划的州办事处。

耐用医疗设备 (DME)：由您的医生或其他提供者指定且具医疗必要性的设备。Anthem 将决定应租赁还是购买 DME。租赁费用不得超过购买费用。

早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)：在 California，EPSDT 服务是为 21 岁以下的 Medi-Cal 会员提供的一项福利，旨在帮助他们保持健康。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

会员必须进行适合其年龄的正确检查和适当筛查，以便及早发现健康问题并治疗疾病，以及进行任何治疗，从而留意或帮助解决检查中可能发现的病症。

紧急医疗情况：出现严重症状（如活跃分娩，如上文定义）的医疗或精神病症，令具有一般健康和医药知识的谨慎外行人合理认为，若缺乏实时医疗护理，可能：

- 将您的健康（或未出生的孩子的健康）置于严重危险中
- 导致身体机能受损
- 导致身体部位或器官机能障碍

急诊护理：由医生或在法律许可的情况下在医生指导下的人员进行的检查，以了解是否存在紧急病症。在机构能力范围内使您保持临床稳定所需的具医疗必要性的服务。

紧急医疗运输：救护车或紧急车辆运输服务，用于将患者送至急诊室接受急救医疗护理。

参保者：身为健康计划会员并通过该计划获得服务的人士。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

已建立关系的患者：与提供者已建立关系并在健康计划规定的指定时间内在该提供者处就诊的患者。

排除服务：California Medi-Cal 计划不承保的服务。

实验性治疗：在进行人体测试之前，处于实验室或动物研究测试阶段的药物、设备、程序或服务。实验性服务不进行临床研究。

计划生育服务：预防或延迟怀孕的服务。

联邦合格健康中心 (FQHC)：在没有足够的健康护理提供者的区域内的医疗机构。您可在 FQHC 获得初级保健及预防性护理。

按服务收费 (FFS) Medi-Cal：有时，您的 Medi-Cal 计划不承保某些服务，但您仍然可以通过 Medi-Cal FFS 获得此类服务，例如通过 Medi-Cal Rx 获得许多药房服务。

后续护理：定期医生护理，以检查患者住院后或治疗过程中的进度。

欺诈：由明知欺骗可能会给其本身或他人带来一些未经授权的福利的人员所从事的故意欺骗或虚假陈述行为。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

独立生育中心 (FBC)：孕妇计划用于生产且远离其住所的医疗机构，且经州许可或以其他方式核准可提供计划内包括的产前、产中或产后护理以及其他门诊服务。这些机构不是医院。

申诉：会员对 Anthem、提供者、护理质量或所提供服务以口头或书面形式表达不满。向 Anthem 提出的有关网络提供者的投诉就是申诉的一个示例。

康复服务和装置：帮助维持、学习或提高日常生活技能和功能的健康护理服务。

Health Care Options (HCO)：该计划可使您注册或退保健康计划。

健康护理提供者：与 Anthem 合作或在 Anthem 网络内的医生及专科医生，例如治疗癌症的外科医生、医生或治疗人体特定部位的医生。Anthem 网络提供者必须持有在 California 执业的执照，并为您提供 Anthem 承保的服务。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

通常，您需要 PCP 转诊才能前往专科医生处就诊。您的 PCP 须先获得 Anthem 的预先核准，然后您才能获得专科医生护理。

对于某些类型的服务，例如计划生育、急诊护理，产科或妇科医生 (OB/GYN) 护理或敏感服务，您**无**需获得您的 PCP 的转诊。

健康保险：通过偿付被保险人因疾病或伤害而产生的费用或直接向护理服务提供者支付费用来承担医疗和手术费用的保险承保范围。

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：在家中向您提供专业护理服务及其他服务的健康护理服务提供者。

临终关怀：为患有绝症的会员提供的护理，旨在减少身体、情绪、社会及精神不适。临终关怀护理向预期寿命不超过 6 个月的会员提供。

医院：可获得医生和护士的住院及门诊护理服务的场所。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

医院门诊护理：医院提供的医疗或外科护理，但未将您作为住院患者被收治入院。

住院：被收治入院接受住院患者治疗。

印第安人健康护理提供者 (IHCP)：由印第安人健康服务 (IHS)、印第安人部落、部落健康计划、部落组织或城市印第安人组织 (I/T/U) 运营的健康护理计划，这些术语在《印第安人健康护理改进法案》第 4 条（美国法典 (U.S.C.) 第 25 篇第 1603 节）中有所定义。

住院护理：需要您在医院或提供您所需的医疗护理的其他地方过夜提供的服务。

中级护理机构或家：在提供 24 小时入住服务的长期护理机构或家中提供的护理。中级护理机构或家的类型包括中级护理机构/发育性残疾 (ICF/DD)、中级护理机构/发育性残疾-复健 (ICF/DD-H) 和中级护理机构/发育性残疾-护理 (ICF/DD-N)。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

研究性治疗：已成功完成 FDA 批准的临床研究的第一阶段，但尚未被 FDA 批准普遍使用且仍在 FDA 批准的临床研究阶段进行研究的治疗药物、生物制品或设备。

长期护理：在提供护理的机构入住时间超过入住当月加一个月。

管理式护理计划：一项 Medi-Cal 计划，仅为注册该计划的 Medi-Cal 接受者提供特定医生、专科医生、诊所、药房和医院服务。Anthem 是一项管理式护理计划。

Medi-Cal Rx：FFS Medi-Cal 药房福利服务被称为“Medi-Cal Rx”，它为所有 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：一种护理模式，可提供更好的医疗质量、提高自我护理会员的自我管理，并能减少可避免的长期费用。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

具医疗必要性（或医疗必要性）：具医疗必要性的服务是指合理并能保护生命的重要服务。患者需要该等护理以避免疾病恶化或残疾。这种护理通过治疗病症、疾病或伤害来减轻严重疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 具医疗必要性服务包括修复或帮助缓解身体或心理疾病或病症（包括《美国法典》第 42 篇第 1396d(r) 节规定的物质使用失调）所需的护理。

医疗运输：当您无法通过搭乘汽车、公交车、火车或出租车赴承保医疗预约或取您的提供者为您开具的处方药时使用的运输服务。当您需要接送服务以完成约诊时，Anthem 为您的医疗需求支付最低成本的运输费用。

Medicare：为年满 65 岁或以上的老年人、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 ESRD）的人士提供的联邦健康保险计划。

会员：注册 Anthem 且有权获得承保服务的任何符合资格的 Medi-Cal 会员。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

心理健康服务提供者：向患者提供心理健康和行为健康服务的持证人员。

助产服务：由认证助产护士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 提供的产前、产中和产后护理，包括对产妇的计划生育护理和新生儿的实时护理。

网络：一组医生、诊所、医院和其他与 Anthem 签约提供护理的提供者。

网络提供者（或网络内提供者）：请参阅“参与提供者”。

非承保服务：Anthem 不承保的服务。

非医疗运输：供您赴诊的往返行程，以接受您的提供者授权的 Medi-Cal 承保服务和领取处方药和医疗用品时使用的运输服务。

非参与提供者：不在 Anthem 网络内的提供者。

其他健康承保 (OHC)：其他健康承保 (OHC) 是指除 Medi-Cal 外的私人健康保险和服务付款方。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房或 Medicare 补充计划（C 和 D 部分）。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

矫正装置：一种用作支撑或支架的装置，从外部固定在身体上，用于支撑或矫正严重受伤或患病的身体部位，在医疗上对于该会员在医学恢复是必不可少的。

区域外服务：在服务区域之外的任何地方向会员提供的服务。

网络外提供者：不属于 Anthem 网络的提供者。

门诊护理：无须在医院或提供您所需的医疗护理的其他场所过夜即可获得的服务。

门诊心理健康服务：为有轻度至中度心理健康病症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
- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊化验、用品与补充剂

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

姑息照护： 为患有严重疾病的会员提供的护理，旨在减少身体、情绪、社会及精神不适。姑息照护没有对会员的预期寿命不超过 6 个月的要求。

参与计划的医院：与 Anthem 签订合同的持照医院，会在会员接受护理时向其提供服务。某些参与计划的医院可向会员提供的承保服务须服从 Anthem 的利用审查和质量保证政策或 Anthem 与医院的合同之限制。

参与提供者（或参与计划的医生）：医生、医院或其他持证健康护理专业人员，或持照健康机构，包括与 Anthem 签订合同在会员接受护理时向其提供承保服务的次级急诊机构。

医生服务：由根据州法律持有行医或整骨疗法执照之人员提供的服务，不包括您在住院时由医院收取费用的医生服务。

计划：请参阅“管理式护理计划”。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

稳定后服务：包括在会员稳定下来后为维持稳定状态而提供的与紧急医疗状况有关的承保服务。承保且支付稳定后护理服务。网络外医院可能需要预先核准（事先授权）。

预先核准（事先授权）：您或您的提供者针对某些服务必须向 Anthem 申请核准以确保 Anthem 承保服务的流程。转诊并非批准。预先核准与事先授权是一样的。

处方药承保：对由提供者开具的药物的承保。

处方药：与不需要处方的非处方药 (OTC) 不同，一种在法律上需要持证提供者的医嘱才能配发的药物。

初级保健：请参阅“常规护理”。

初级保健提供者 (PCP)：为您提供大部分健康护理服务的持证提供者。您的 PCP 会帮助您获得所需的护理。

您的 PCP 可以是：

- 全科医生
- 内科医生
- 儿科医生

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

- 家庭医生
- 产科/妇科医师
- 印第安人健康护理提供者 (IHCP)
- 联邦合格健康中心 (FQHC)
- 乡村健康诊所 (RHC)
- 执业护师
- 医师助理
- 诊所

事先授权（预先核准）：您或您的提供者针对某些服务必须向 Anthem 申请核准以确保 Anthem 承保服务的流程。转诊并非批准。事先授权与预先核准是一样的。

义肢装置：一种人造装置，连接在人体上以代替失去的身体部位。

提供者目录：Anthem 网络内的提供者清单。

精神科紧急病症：症状严重或危急到足以对自己或他人造成直接危险，或将导致您立即无法提供或使用食物、住所或衣物的精神障碍。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

公共健康服务：针对人群整体的卫生服务。其中包括卫生状况分析、卫生监测、促进健康、预防服务、传染病控制、环境保护和卫生、备灾和响应以及职业健康。

合格提供者：具有适合治疗您的病症的执业领域资格的医生。

重建手术：通过手术矫正或修复身体异常结构，以尽可能改善或建立正常外观。身体异常结构是因先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病而引致。

转诊：您的 PCP 表示您可从其他提供者处获得护理的情况。某些承保的护理服务需要转诊和预先核准（事先授权）。

康复和复健（治疗）服务及设备：能帮助受伤、残疾或慢性疾病患者获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

常规护理：具医疗必要性的服务和预防性护理、健康儿童访视或护理，如常规后续护理。常规护理的目的是预防健康问题。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

乡村健康诊所 (RHC)：在没有足够的健康护理提供者的区域内的医疗机构。您可在 RHC 获得初级保健及预防性护理。

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、物质使用失调、性别肯定护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

严重疾病：必须进行治疗并可能导致死亡的疾病或病症。

服务区域：Anthem 服务的地理区域。这包括以下县：Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、Mono、Sacramento、San Francisco、Santa Clara、Tulare 和 Tuolumne。

专业护理：由持证护士、技术人员或治疗师在会员入住专业护理机构期间或在会员家中提供的承保服务。

专业护理机构：仅可以由训练有素的健康专业人士提供每天 24 小时的护理服务的场所。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

专科医生：治疗某些类型的健康护理问题的医生。例如，整形外科医生治疗骨折；过敏医生治疗过敏症；心脏病科医生治疗心脏问题。在大多数情况下，您需要 PCP 的转诊才能由专科医生看诊。

心理健康专科服务：为需要心理健康服务的精神损害程度高于轻度至中度的会员提供的服务。

亚急性护理机构（成人或儿科）：一种长期护理机构，为需要特殊服务的身体虚弱者提供全面护理，如吸入治疗、气管切开术护理、静脉插管喂养和复杂创面管理护理。

绝症：不可治愈的病症，且若疾病遵循自然过程发展，很大可能会导致患者预后存活时间不超过一年。

侵权追讨：当因另一方应承担责任的伤害而向 Medi-Cal 会员提供或将要向其提供福利时，DHCS 会就因该等伤害向会员提供的福利追讨合理的金额。

致电客户服务中心电话 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。Anthem 于太平洋时间周一至周五早上 7 点至晚上 7 点随时为您提供服务。这是免费电话。或拨打 California 中继热线电话 711。在线访问 **anthem.com/ca/medi-cal**。

分诊（或筛查）：由接受过筛查训练的医生或护士对您的健康状况进行评估，以确定您需要护理的紧急程度。

紧急护理（或紧急服务）：为治疗非紧急疾病、伤害或需要医疗护理的病症而提供的服务。如果网络内提供者暂时无法提供服务或无法联系，则您可以从网络外提供者处获得紧急护理。