



دفترچه راهنمای اعضا

آنچه باید درباره مزایای خود بدانید

گواهی پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشای Anthem

2025

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

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

این دفترچه راهنمای اعضا و سایر مطالب طرح را می‌توانید به‌طور رایگان به هر زبان دیگری دریافت کنید. Anthem ترجمه‌های کتبی را از مترجمان واجد شرایط ارائه می‌دهد. با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات کمک‌زبانی مراقبت درمانی مانند مترجم شفاهی و خدمات ترجمه، این دفترچه راهنمای عضو را بخوانید.

سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را به‌طور رایگان به سایر فرمت‌ها مثل خط بریل، چاپ درشت با فونت 20، فایل صوتی و فرمت‌های الکترونیکی دسترس‌پذیر دریافت کنید. با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

Anthem خدمات ترجمه شفاهی، از جمله زبان اشاره، را توسط مترجم واجد شرایط به‌صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌دهد. مجبور نیستید از دوست یا اعضای خانواده به عنوان مترجم استفاده کنید. ما

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌کنیم، مگر اینکه شرایط اضطراری باشد. خدمات زبانی، ترجمه و خدمات فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای قابل ارائه به شما است. ارائه راهنمایی در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است. برای دریافت کمک به زبان خود یا دریافت این دفترچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

توجه: اگر به کمک به زبان خودتان نیاز دارید، با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل و چاپ درشت نیز برای معلولان قابل عرضه است. با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

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

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

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

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

հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណេះ បើសិនអ្នកត្រូវការ
ជំនួយ ជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-407-4627
(TTY 711) ។ ជំនួយ និងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរ
សេរាអក្សរណ៍ប្រើល សំរាប់ជនពិការ ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ព

بامركز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



ជំពូក ក៏មានសម្រាប់ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។
សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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

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

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

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

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

بامركز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



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

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

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

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

بامركز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



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

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

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

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

بامركز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



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

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

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



به Anthem خوش آمدید!

از اینکه به Anthem پیوسته‌اید سپاسگزاریم. Anthem طرح سلامت برای افرادی است که عضو Medi-Cal هستند. Anthem با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند.

کتابچه راهنمای اعضا

این «کتابچه راهنمای اعضا» اطلاعاتی را درباره تحت پوشش بودن شما در Anthem ارائه می‌کند. لطفاً آن را با دقت و به‌طور کامل مطالعه کنید. این به شما کمک می‌کند تا مزایای خود، خدمات در دسترس شما و نحوه دریافت مراقبت‌های مورد نیاز خود را درک کنید. همچنین، حقوق و مسئولیت‌های شما را به عنوان عضو Anthem توضیح می‌دهد. اگر نیازهای درمانی خاصی دارید، حتماً تمام بخش‌هایی که به شما مربوط می‌شوند را مطالعه کنید.

این دفترچه راهنمای عضو با عنوان گواهی پوشش (EOC) ترکیبی و فرم افشا هم شناخته می‌شود. این EOC و فرم افشا فقط خلاصه‌ای از برنامه درمانی است. برای تعیین دقیق شرایط و ضوابط پوشش، باید به قرارداد برنامه درمانی مراجعه شود. برای اطلاعات بیشتر، با Anthem به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در این دفترچه راهنمای اعضا، گاهی به Anthem «ما» گفته می‌شود. گاهی با «شما» به اعضا اشاره شده است. برخی از کلمات با حروف بزرگ در این کتابچه راهنمای اعضا معنی خاصی دارند.

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Anthem و اداره خدمات بهداشتی California (DHCS) با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید یک نسخه دیگر از این «دفترچه راهنمای اعضا» را به صورت رایگان درخواست دهید. همچنین می‌توانید دفترچه راهنمای اعضا را در وبسایت Anthem به نشانی anthem.com/ca/medi-cal ببابید. همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از سیاست‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیر اختصاصی Anthem درخواست کنید. همچنین در وبسایت Anthem موجود هستند.

تماس با ما

Anthem برای راهنمایی در خدمت شما است. اگر سؤالی دارید با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است.

همچنین هر زمان خواستید می‌توانید به‌صورت آنلاین به آدرس anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.

از شما سپاسگزاریم،
Anthem

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



به Anthem خوش آمدید!

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

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
2	سایر زبان‌ها
2	سایر قالب‌ها
2	خدمات مترجم شفاهی
8	به Anthem خوش آمدید!
8	کتابچه راهنمای اعضا
8	تماس با ما
10	فهرست مطالب
13	1. شروع به عنوان عضو
13	نحوه دریافت کمک
13	چه کسی می‌تواند عضو شود
14	کارت‌های ID
16	2. درباره طرح سلامت
16	بررسی کلی برنامه درمانی
17	برنامه درمانی شما چگونه عمل می‌کند
18	تغییر طرح‌های سلامت
18	دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند
19	تداوم مراقبت
22	هزینه‌ها
25	3. نحوه دریافت مراقبت
25	دریافت خدمات مراقبت سلامت
26	ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه
29	شبکه ارائه‌کننده
36	نوبت ویزیت
37	رسیدن به محل ویزیت
37	لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت
38	پرداخت
39	ارجاعات
40	ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان
41	تأیید اولیه (مجوز قبلی)



42	 نظرات ثانویه
42	 مراقبت حساس
45	 مراقبت‌های فوری
46	 درمان اورژانسی
48	 خط مشاوره پرستاری NurseLine در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته
48	 دستورالعمل‌های وصیت‌نامه پزشکی
49	 اهدای عضو و بافت
50	 4. مزایا و خدمات
50	 مزایا و خدماتی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد
53	 مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem
71	 سایر برنامه‌ها و مزایای تحت پوشش Anthem
74	 سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal
80	 خدماتی که نمی‌توانید از طریق Anthem یا Medi-Cal دریافت کنید
81	 ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود
82	 5. کودکان و نوجوانان بررسی سلامت
82	 Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان
84	 معاینات سلامت کودک و مراقبت پیشگیرانه
85	 غربالگری مسمومیت با سرب در خون
85	 کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی
	 سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند
88	 6. گزارش و حل مشکلات
89	 شکایات
90	 درخواست تجدیدنظر
91	 اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید
92	 شکایت و بررسی مستقل پزشکی نزد سازمان مراقبت‌های سلامت مدیریت‌شده
93	 دادرسی ایالتی
94	 کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده
96	 7. حقوق و مسئولیت‌ها
96	 حقوق شما
97	 مسئولیت‌های شما
98	 اطلاعیه عدم تبعیض
99	 روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو
100	 اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی
108	 اطلاعیه مربوط به قوانین



اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات	108
اطلاعیه مربوط به بازیابی ارث.....	109
اطلاعیه اقدام.....	109
8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید.....	110
شماره تلفن‌های مهم.....	110
واژه‌هایی که باید بدانید.....	110



1. شروع به عنوان عضو

نحوه دریافت کمک

Anthem می‌خواهد که از مراقبت بهداشتی خود راضی باشید. اگر درباره مراقبت خود سوال یا نگرانی دارید، Anthem منتظر دریافت بازخورد شما است!

مرکز خدمات اعضا

مرکز خدمات اعضای Anthem آماده کمک به شما است. Anthem می‌تواند:

- به سؤالات مربوط به طرح سلامت شما و خدمات تحت پوشش Anthem پاسخ دهد
- به شما در انتخاب یا تغییر ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) کمک کند
- به شما اطلاع دهد خدمات مورد نیازتان را در کجا دریافت کنید
- در صورتی که به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنید، به شما در دریافت خدمات مترجمی کمک می‌کند
- به شما کمک کند اطلاعات را به سایر زبان‌ها و قالب‌ها دریافت کنید

اگر به راهنمایی نیاز دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. Anthem هرگز شما را بیش از 10 دقیقه هنگام برقراری تماس منتظر نمی‌گذارد.

می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از وبسایت مرکز خدمات اعضا به نشانی anthem.com/ca/medi-cal بازدید کنید.

چه کسی می‌تواند عضو شود

هر ایالتی ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد. در California، Medicaid را Medi-Cal می‌نامند.

شما واجد شرایط Anthem هستید زیرا واجد شرایط Medi-Cal نیز هستید و در یکی از این کانتی‌ها زندگی می‌کنید: Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine، Tuolumne، یا Sacramento، Santa Clara، Tulare. چون درآمد تأمین تکمیلی (SSI) یا پرداخت تأمین تکمیلی (SSP) دریافت می‌کنید، از طریق تأمین اجتماعی نیز می‌توانید واجد شرایط Medi-Cal شوید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



1 | شروع به عنوان عضو

اگر درباره ثبت نام سوالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به نشانی دیورب <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

برای ارائه سوالات درباره تأمین اجتماعی، با سازمان تأمین اجتماعی به شماره 1-800-772-1213 تماس بگیرید. یا به نشانی <https://www.ssa.gov/locator/> بروید.

Medi-Cal انتقالی

اگر درآمد شما افزایش یافته باشد و دیگر واجد شرایط Medi-Cal نباشید، ممکن است بتوانید Transitional Medi-Cal دریافت کنید.

می‌توانید سوالات مربوط به واجد شرایط بودن برای Transitional Medi-Cal را از دفتر کانتی محلی خود در آدرس زیر بپرسید:

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

یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

کارت‌های ID

به عنوان عضو Anthem، کارت شناسایی (ID) Anthem ما را دریافت خواهید کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت سلامت یا تهیه نسخه، کارت Anthem ID و کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید. کارت Medi-Cal BIC شما کارت شناسایی مزایا است که ایالت California برایتان ارسال می‌کند. باید همیشه همه کارت‌های سلامت را همراهتان داشته باشید. کارت Medi-Cal BIC و کارت‌های Anthem ID چنین ظاهری دارند:



Anthem BlueCross Medi-Cal Program		Anthem BlueCross		anthem.com/ca/medi-cal	
MEMBER ID		Customer Care/claims: 800-467-4627		TTY line: 711	
Group number		24/7 Nurse line: 800-224-0336		TTY line: 711	
Coverage code		Member: In an emergency, call 911 or go to the nearest hospital emergency room. You do not need to get an OK ahead of time for emergency care.		Vision: 844-229-7644	
Plan code		Providers outside California: Only life-threatening emergency care covered. Submit claims to the local Blue Cross plan. Please include the three-digit prefix that precedes the ID card number.		Dental: 800-322-6354	
MEM_CURR_BE		Emergency services rendered to the member by noncontracting providers are reimbursable by the contractor without prior authorization.		Transportation: 877-931-4755	
PROVIDER_EFF		Anthem Blue Cross is the trade name of Blue Cross of California. Anthem Blue Cross and Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. are independent licensees of the Blue Cross Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc.		Medical drug prior auth: 866-363-4126	
Primary language		PMG claims: VAR_NETWORK_NAME_NEW PMG_CLM_STRT_ADR1_NEW		Our office: 800-476-2363	
		Hosp claims: HOSP_GRP_NAME_NEW HOSP_CLM_STRT_ADR1_NEW		livehealthonline.com	

نمونه

نمونه

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



1 | شروع به عنوان عضو

اگر کارت ID عضویت Anthem را تا چند هفته بعد از ثبت نام دریافت نکردید، یا اگر کارت ID Anthem شما خراب شده، گم شده یا به سرقت رفته است، فوراً با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. Anthem کارت جدیدی را به صورت رایگان برایتان ارسال می کند. با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر کارت Medi-Cal BIC ندارید یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، با دفتر کانتی محلی تماس بگیرید. برای پیدا کردن دفتر کانتی محلی خود، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx> مراجعه کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



2. درباره طرح سلامت

بررسی کلی برنامه درمانی

Anthem یک طرح سلامت برای اعضای Medi-Cal در کانتی‌های زیر است: Amador، Alpine، San، Sacramento، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Tulare، Santa Clara، Francisco و Tuolumne Anthem با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما در دریافت مراقبت بهداشتی مورد نیاز کمک کند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح سلامت و چگونگی کاربرد آن برای مشکلات خود، با یکی از نمایندگان مرکز خدمات اعضای Anthem صحبت کنید. با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

زمان شروع و پایان پوشش شما

وقتی در Anthem ثبت‌نام می‌کنید، ظرف دو هفته بعد از ثبت‌نام یک کارت شناسایی (ID) Anthem برایتان ارسال خواهیم کرد. باید هنگام دریافت هرگونه خدمات مراقبت سلامت یا تهیه نسخه، هم کارت Anthem ID و هم کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود را ارائه کنید.

پوشش بیمه Medi-Cal خود را باید سالانه تمدید کنید. اگر دفتر محلی در کانتی شما نمی‌تواند پوشش بیمه Medi-Cal را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی فرم تمدید از قبل پر شده Medi-Cal برایتان ارسال خواهد کرد. این فرم را تکمیل کنید و به دفتر کانتی محلی خود تحویل دهید. می‌توانید اطلاعات خود را به‌صورت حضوری، تلفنی، از طریق پست، آنلاین یا سایر روش‌های الکترونیکی موجود در کانتی خود بازگردانید.

می‌توانید هر وقت خواستید پوشش Anthem خود را خاتمه دهید و طرح سلامت دیگری انتخاب کنید. اگر برای انتخاب طرح جدید سوالی دارید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 یا (TTY 1-800-430-7077) یا 711 تماس بگیرید. یا به نشانی www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov بروید.

Anthem یک طرح سلامت برای اعضای Medi-Cal در کانتی‌های Alpine، Amador، Calaveras، San Francisco، Sacramento، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Tulare، Santa Clara و Tuolumne است. دفتر محلی کانتی خود را در اینجا ببابید:

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

در هریک از شرایط زیر، ممکن است پوشش Anthem Medi-Cal پایان یابد:

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- شما از کانتی Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo، Kings، Kern، Madera، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare، یا Tuolumne نقل مکان کنید
- دیگر Medi-Cal نداشته باشید
- واجد شرایط برنامه معافیت شوید که به واسطه آن لازم باشد در برنامه هزینه به ازای خدمات (FFS) Medi-Cal ثبت نام کنید
- زندانی شوید

در صورتی که پوشش Medi-Cal Anthem خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان برای پوشش طرح هزینه به ازای خدمات (FFS) بیمه Medi-Cal واجد شرایط باشید. اگر نمی دانید که آیا هنوز هم تحت پوشش Anthem هستید یا خیر، با (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

ملاحظات خاص برای سرخپوستان آمریکا در مراقبت مدیریت شده

سرخپوستان آمریکایی از این حق برخوردار هستند که در برنامه درمانی مراقبت مدیریت شده Medi-Cal ثبت نام نکنند، یا اینکه می توانند از برنامه درمانی مراقبت مدیریت شده Medi-Cal خودشان خارج شوند و هر وقت که خواستند و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal برگردند.

اگر سرخپوست آمریکایی هستید، از این حق برخوردارید که خدمات مراقبت از سلامت را از طریق ارائه کننده مراقبت درمانی سرخ پوستان (IHCP) دریافت کنید. همچنین می توانید همزمان با دریافت خدمات مراقبتی از این محل ها، در Anthem بمانید یا عضویت خود را لغو کنید (انصراف دهید). برای کسب اطلاعات بیشتر درباره عضویت و لغو عضویت با (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem باید هماهنگی مراقبت از جمله مدیریت پرونده خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از IHCP دارید و هیچ IHCP درون شبکه ای موجود نیست، Anthem باید به شما کمک کند یک IHCP خارج از شبکه پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه کننده» را در فصل 3 این کتابچه راهنما بخوانید.

برنامه درمانی شما چطور عمل می کند

Anthem نوعی طرح سلامت و مراقبت مدیریت شده است که با DHCS قرارداد دارد. Anthem برای ارائه خدمات مراقبت سلامت به اعضای خود، با پزشکان، بیمارستان ها و سایر ارائه دهندگان در منطقه خدماتی Anthem همکاری دارد. به عنوان عضو Anthem، ممکن است برای برخی خدمات ارائه شده از طریق FFS Medi-Cal واجد شرایط باشید. این موارد شامل داروهای نسخه ای برای بیماران سرپایی، داروهای غیر تجویزی و بعضی از اقلام پزشکی ارائه شده از طریق Medi-Cal Rx است.

بخش خدمات اعضا به شما اطلاع می دهند که Anthem چطور عمل می کند، چطور کمکی که به آن نیاز دارید را دریافت کنید، چطور در ساعات کاری از ارائه کننده نوبت ویزیت بگیرید، چطور برای خدمات ترجمه شفاهی و کتبی رایگان یا اطلاعات مکتوب در قالب های جایگزین درخواست دهید، و چگونه بفهمید که آیا واجد شرایط خدمات حمل و نقل هستید یا خیر.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



برای اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید اطلاعات خدمات اعضا را آنلاین در [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مشاهده کنید.

تغییر طرح‌های سلامت

در صورت وجود یک طرح سلامت دیگر، هر وقت بخواهید می‌توانید از Anthem خارج شوید و به یک طرح سلامت دیگر در کانتی محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب طرح جدید با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. می‌توانید از روزهای دوشنبه تا جمعه بین ساعت 8 صبح تا 6 عصر تماس بگیرید. یا به نشانی <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> بروید. رسیدگی به درخواست شما برای ترک Anthem و ثبت‌نام در طرح دیگر در کانتی‌تان، تا 30 روز یا بیشتر زمان می‌برد. برای اطلاع از وضعیت درخواست‌تان، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید Anthem را زودتر از زمان مقرر ترک کنید، می‌توانید از Health Care Options درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده (سریع) داشته باشید.

از جمله اعضای که می‌توانند درخواست لغو ثبت‌نام تسریع‌شده ارائه کنند عبارتند از کودکانی که تحت طرح نگهداری از کودکان یا برنامه کمک به فرزندخواندگی خدمات دریافت می‌کنند؛ اعضای که نیازهای مراقبت درمانی خاصی دارند؛ و اعضای که پیش از این در یک برنامه درمانی مراقبت Medi-Cal یا Medicare یا برنامه درمانی مراقبت مدیریت‌شده و تجاری دیگر ثبت‌نام کرده‌اند.

می‌توانید با تماس با دفتر خدمات انسانی و سلامت کانتی خود، برای خروج از Anthem درخواست دهید. دفتر محلی کانتی خود را در اینجا بیابید:

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

یا با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

دانشجویانی که به کانتی جدید یا خارج از California نقل‌مکان می‌کنند

می‌توانید مراقبت‌های اضطراری و مراقبت‌های فوری را در هر نقطه‌ای از ایالات متحده، از جمله قلمروهای ایالات متحده دریافت کنید. خدمات مراقبتی معمول و پیش‌گیرانه فقط در کانتی محل سکونت‌تان پوشش داده می‌شود. اگر محصل هستید و برای ادامه تحصیلات عالی، از جمله کالج، به کانتی جدیدی در California می‌روید، Anthem خدمات مراقبت فوری و اورژانس را در کانتی جدید تحت پوشش قرار می‌دهد. می‌توانید خدمات مراقبت روتین یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به Anthem اطلاع دهید. ادامه مطلب را در زیر بخوانید.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در کانتی دیگری به جز California محل زندگی خود دانشگاه می‌روید، نیازی نیست برای Medi-Cal در آن کانتی درخواست بدهید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اگر موقتاً خانه را ترک کرده‌اید تا در کانتی دیگری در California به دانشگاه بروید، دو گزینه دارید. می‌توانید:

- به مسئول تعیین واجدیت شرایط دفتر کانتی محل زندگی خود اطلاع بدهید که به صورت موقت در حال ترک منزل هستید تا به دانشگاه بروید و نشانی خود در کانتی جدید را در اختیار او قرار دهید. کانتی سوابق پرونده را با استفاده از نشانی و کد کانتی جدید به‌روزرسانی خواهد کرد. اگر می‌خواهید تا زمانی که در کانتی جدید زندگی می‌کنید به مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر Anthem در کانتی محل کالج شما خدمات ارائه نمی‌کند، ممکن است لازم باشد طرح سلامت خود را تغییر دهید. اگر سؤالی دارید و برای جلوگیری از هرگونه تأخیر در ثبت‌نام در طرح سلامت جدید، با Health Care Options به شماره 1-800-430-4263 یا TTY 1-800-430-7077 تماس بگیرید.

یا

- اگر Anthem در کانتی جدیدی که در آن به کالج می‌روید خدمات ندهد، و طرح سلامت خود را به طرحی که در آن کانتی خدمات می‌دهد تغییر ندهید، فقط تحت برخی شرایط، در کانتی جدید خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 «نحوه دریافت مراقبت» را بخوانید. برای مراقبت سلامت روتین یا پیشگیرانه، باید از شبکه ارائه‌دهندگان Anthem واقع در کانتی‌های Amador، Alpine، Sacramento، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Tulare، Santa Clara، San Francisco و Tuolumne استفاده کنید.

اگر موقتاً از California خارج می‌شوید تا در ایالت دیگری تحصیلات خود را ادامه دهید و می‌خواهید پوشش بیمه Medi-Cal فعلی‌تان را حفظ کنید، با مسئول بررسی صلاحیت در دفتر کانتی محل زندگی خود تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر تحت پوشش قرار می‌دهد. Medi-Cal همچنین خدمات اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در کانادا و مکزیک است پوشش می‌دهد.

خدمات مراقبتی روتین و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی مرتبط با این خدمات، زمانی که خارج از ایالت California باشید تحت پوشش قرار نمی‌گیرند. برای آن خدمات خارج از ایالت، واجد شرایط پوشش Medi-Cal نخواهید بود. Anthem هزینه خدمات سلامت شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر به Medicaid در ایالتی دیگر نیاز دارید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal طبق فصل 3، خدمات بهداشتی اضطراری، فوری یا سایر خدمات بهداشتی خارج از ایالات متحده را پوشش نمی‌دهد، به جز مراقبت‌های اضطراری که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در کانادا و مکزیک دارد.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای ارائه‌کننده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، خدمات بهداشت و درمان را از ارائه‌دهندگان عضو شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در شبکه Anthem است یا خیر، [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/) را مطالعه کنید. ارائه‌دهندگانی که در این فهرست نباشند، ممکن است عضو شبکه Anthem نیز نباشند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



بعضی مواقع می‌توانید از ارائه‌دهندگانی مراقبت دریافت کنید که عضو شبکه Anthem نیستند. اگر مجبور شدید طرح سلامت خود را تغییر دهید یا از FFS Medi-Cal به مراقبت مدیریت‌شده منتقل شوید، یا ارائه‌کننده‌ای داشتید که عضو شبکه بود اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌دهنده خود را حفظ کنید، حتی اگر عضو شبکه Anthem نباشد. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دارید، با Anthem تماس بگیرید و درخواست تداوم مراقبت کنید. در شرایط زیر ممکن است بتوانید حداکثر تا 12 ماه یا بیشتر، از طرح تداوم مراقبت‌ها استفاده کنید:

- اگر قبل از ثبت‌نام در Anthem، همچنان تحت درمان نزد ارائه‌دهنده خارج از شبکه باشید
- اگر در طول 12 ماه گذشته و قبل از ثبت‌نام در Anthem، حداقل یک بار برای یک مسئله غیر اضطراری به این ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کرده باشید
- اگر ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل باشد با Anthem کار کند و با الزامات قرارداد Anthem و پرداخت برای خدمات موافقت کند
- اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه بتواند استانداردهای حرفه‌ای Anthem را برآورده کند
- اگر ارائه‌کننده خارج از شبکه عضو و طرف قرارداد برنامه Medi-Cal باشد

برای اطلاعات بیشتر، با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهندگان شما تا پایان 12 ماه به شبکه Anthem نپیوندند، با نرخ‌های پرداخت Anthem موافقت نمی‌کنند، یا الزامات کیفیت مراقبت را برآورده نمی‌سازند، شما باید ارائه‌دهنده خود را به ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem تغییر دهید. با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید و در مورد گزینه‌های موجود مشاوره بگیرید.

Anthem ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای ارائه‌دهنده خارج از شبکه جهت دریافت برخی خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز یا حمل‌ونقل نیست. شما این خدمات را نزد ارائه‌دهنده‌ای که عضو شبکه Anthem باشد دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ادامه مراقبت و واجد شرایط بودن خود، با (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

تکمیل خدمات تحت پوشش از ارائه‌کننده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، خدمات تحت پوشش را از ارائه‌دهندگان عضو شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. اگر در زمان عضویت در Anthem یا زمانی که ارائه‌دهنده شما شبکه Anthem را ترک کرد، به دلیل برخی بیماری‌ها تحت درمان باشید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این بیماری‌ها نیاز داشته باشید، ممکن است به مدت‌زمان خاصی بتوانید همچنان از ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت کنید:

وضعیت سلامتی	دوره زمانی
شرایط حاد (مشکل پزشکی که به توجه سریع نیاز دارد)	تا زمانی که شرایط حاد شما طول بکشد

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



شرایط فیزیکی یا رفتاری مزمن (مشکل پزشکی که برای مدت طولانی ماندگار بوده است)	حداکثر تا 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخ پایان قرارداد ارائه‌دهنده با Anthem.
مراقبت‌های بارداری و پس از وضع حمل (زایمان)	در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری.
خدمات سلامت روانی مادران	تا حداکثر 12 ماه پس از تشخیص یا پایان بارداری، هر کدام دیرتر واقع شود.
مراقبت از نوزاد از تولد تا 36 ماهگی	برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع بیمه یا تاریخی که قرارداد ارائه‌کننده با Anthem تمام می‌شود
بیماری لاعلاج (مشکلات پزشکی تهدیدکننده حیات)	تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. از تاریخ ثبت نام در Anthem یا زمانی که ارائه‌دهنده همکاری‌اش با Anthem را تمام کرده است، همچنان ممکن است بیش از 12 ماه خدمات دریافت کنید
انجام عمل جراحی یا سایر اقدامات پزشکی توسط ارائه‌دهنده خارج از شبکه تا زمانی که این خدمات تحت پوشش باشند، از نظر پزشکی ضروری باشند و به عنوان بخشی از دوره مستند درمانی مورد تأیید Anthem باشند و توسط ارائه‌دهنده نیز توصیه شده باشد و اسناد مربوطه موجود باشد	جراحی یا سایر اقدامات پزشکی که در مدت 180 روز بعد از پایان قرارداد ارائه‌دهنده یا 180 روز بعد از تاریخ ثبت نام در Anthem انجام شود

برای آگاهی از سایر بیماری‌هایی که ممکن است واجد شرایط باشند، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر ارائه‌دهنده خارج از شبکه تمایلی به ادامه ارائه خدمات نداشته باشد، یا با الزامات قراردادی، پرداخت‌ها، یا دیگر شرایط مرتبط با ارائه خدمات Anthem موافقت نکند، نمی‌توانید خدمات مراقبتی مستمر را از آن ارائه‌دهنده دریافت کنید. اما ممکن است بتوانید همچنان خدمات را از ارائه‌دهنده دیگری در شبکه Anthem دریافت کنید.

برای کمک به انتخاب ارائه‌دهنده طرف قرارداد برای ادامه مراقبت یا اگر سؤال یا مشکلی در دریافت خدمات تحت پوشش از ارائه‌دهنده‌ای دارید که دیگر عضو شبکه Anthem نیست، با مرکز خدمات اعضا به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem ملزم به ارائه تداوم مراقبت برای خدماتی نیست که Medi-Cal پوشش نمی‌دهد یا تحت پوشش قرارداد Anthem با DHCS نیستند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، شرایط مورد نیاز، و خدمات موجود، با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



هزینه ها

هزینه های اعضا

Anthem به افرادی خدمات ارائه می دهد که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در بیشتر موارد، اعضای Anthem مجبور نیستند در ازای خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا فرانشیز هزینه ای پرداخت کنند.

اگر سرخپوست آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه های ثبت نام، حق بیمه، فرانشیزها، سهم بیمه شده، تقسیم هزینه یا سایر هزینه های مشابه ندارید. Anthem نباید از هیچ عضو سرخپوست آمریکایی که کالا یا خدماتی را مستقیماً از یک IHCP یا از طریق معرفی به یک IHCP دریافت می کند، هزینه دریافت کند یا مبالغ پرداختی به IHCP را از هر گونه هزینه ثبت نام، حق بیمه، فرانشیز، سهم بیمه شده، تقسیم هزینه یا هزینه های مشابه کسر کند.

اگر در برنامه طرح سلامت کودکان کانتی (CCHIP) در کانتی های Santa Clara یا San Francisco ثبت نام کرده اید یا عضو Medi-Cal برای خانواده ها هستید، ممکن است مشمول حق بیمه ماهانه یا سهم بیمه شده باشید.

به جز مراقبت های اورژانسی، مراقبت های فوری یا مراقبت های حساس، قبل از بازدید از ارائه دهنده ای خارج از Anthem باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از شبکه Anthem دریافت کنید. اگر تأیید اولیه (مجوز قبلی) را دریافت نکردید و برای مراقبتی که مراقبت اضطراری، مراقبت فوری یا مراقبت حساس نیست، به ارائه دهنده ای خارج از شبکه مراجعه می کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که از آن ارائه دهنده دریافت کرده اید بپردازید. برای مشاهده فهرست خدمات تحت پوشش، بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این دفترچه را مطالعه کنید. همچنین می توانید «فهرست ارائه دهندگان خدمات» را در وبسایت Anthem به نشانی anthem.com/ca/medi-cal بیابید.

برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه

ممکن است لازم باشد هر ماه برای خدمات مراقبت بلندمدت، سهمی از هزینه را خودتان پرداخت کنید. مبلغ سهم شما به درآمد شما بستگی دارد. هر ماه خودتان قبض های مراقبت درمانی را پرداخت می کنید، از جمله و نه محدود به قبض مربوط به خدمات و پشتیبانی های بلندمدت (LTSS)، تا زمانی که مبلغ پرداختی شما معادل سهم شما از هزینه بیمه شود. پس از آن، Anthem مراقبت طولانی مدت شما را برای آن ماه پوشش می دهد. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت طولانی مدت خود را برای آن ماه نپردازید، تحت پوشش Anthem قرار نمی گیرید.

نحوه پرداخت به ارائه کننده

Anthem از طریق روش های زیر مبالغ را به ارائه دهندگان پرداخت می کند:

- پرداخت به ازای هر فرد
- Anthem هر ماه مبلغ مشخصی را برای هر عضو Anthem می پردازد. به این کار پرداخت به ازای هر فرد گفته می شود. Anthem و ارائه دهندگان با همکاری یکدیگر در مورد مبلغ پرداختی تصمیم گیری می کنند.



▪ پرداخت‌های FFS

- برخی از ارائه‌دهندگان به اعضای Anthem رسیدگی می‌کنند و برای خدماتی که ارائه می‌دهند، به Anthem صورت‌حساب ارسال می‌کنند. به این حالت پرداخت FFS گفته می‌شود. Anthem و ارائه‌دهندگان با همکاری یکدیگر در مورد هزینه هر خدمت تصمیم‌گیری می‌کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اینکه Anthem چگونه هزینه ارائه‌دهندگان را پرداخت می‌کند، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

در صورت دریافت صورت‌حساب از ارائه‌کننده مراقبت درمانی

خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت‌های بهداشتی هستند که Anthem باید هزینه آنها را پرداخت کند. اگر برای هر یک از خدمات تحت پوشش Medi-Cal صورت‌حسابی دریافت کردید، آن را پرداخت نکنید. فوراً با مرکز خدمات اعضا به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem به شما کمک می‌کند تا متوجه شوید آیا صورت‌حساب صحیح است یا نه.

اگر برای دارو، لوازم یا مکمل‌های نسخه‌ای از داروخانه صورت‌حساب دریافت کردید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته به خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 عصر با 711 تماس بگیرند. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه نمایید.

درخواست از Anthem برای بازپرداخت هزینه‌ها به شما

اگر هزینه خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید را پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت وجه (بازگشت پول) شوید به شرطی که همه این شرایط را دارا باشید:

- خدمات دریافتی‌تان همان خدمات تحت پوششی باشد که Anthem مسئول پرداخت هزینه آن‌ها است. Anthem بابت خدماتی که تحت پوشش Anthem نیست مبلغی را به شما برنمی‌گرداند.
- زمانی که عضو واجد شرایط Anthem بودید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
- درخواست کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش، مبلغ را به شما بازگردانیم.
- مدرکی ارائه دهید که نشان می‌دهد شما، یا شخصی به نمایندگی از شما، برای خدمات تحت پوشش هزینه پرداخت کرده‌اید، مانند رسید دقیق از ارائه‌کننده.
- اگر خدمات تحت پوشش را از ارائه‌کننده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal در شبکه Anthem دریافت کرده باشید. اگر مراقبت‌های اضطراری، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کرده باشید که Medi-Cal به ارائه‌کنندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) انجام دهند، نیازی نیست واجد این شرط باشید.
- اگر خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) دارد، باید مدرکی از ارائه‌کننده ارائه دهید که نشان‌دهنده نیاز پزشکی به خدمات تحت پوشش باشد.

اگر Anthem تصمیم به بازپرداخت هزینه داشته باشد، از طریق نامه‌ای با عنوان «اطلاعیه اقدام» (NOA) به شما اطلاع می‌دهد. اگر همه شرایط فوق را داشته باشید، ارائه‌دهنده ثبت‌نام‌شده Medi-Cal باید کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید به شما بازپرداخت کند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت به شما امتناع کند، Anthem کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید، به شما پس خواهد داد. ظرف 45 روز کاری از زمان دریافت دعوی، باید وجه را به شما بازپرداخت کنیم.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر ارائه‌دهنده، عضو Medi-Cal باشد اما در شبکه Anthem نباشد و از بازپرداخت به شما امتناع کند، Anthem مبلغ را به شما پس خواهد داد، اما حداکثر تا مبلغی که FFS Medi-Cal پرداخت می‌کند. Anthem کل هزینه پرداختی شخصی توسط بیمار برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا سایر خدماتی را که Medi-Cal اجازه داده باشد از ارائه‌کننده خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) استفاده کنید به شما برمی‌گرداند. اگر یکی از شرایط فوق را نداشته باشید، Anthem مبلغ را به شما پس نخواهد داد.

در موارد زیر، Anthem مبلغ را به شما پس نخواهد داد:

- خدماتی را درخواست و دریافت کرده باشید که تحت پوشش Medi-Cal نیست، مانند خدمات زیبایی
- این خدمت تحت پوشش Anthem نیست.
- اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.
- شما دارای تسهیم هزینه Medicare بخش D برای نسخه‌های تحت پوشش برنامه درمانی Medicare بخش D هستید



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت سلامت

لطفاً برای اطلاع از اینکه می‌توان به چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌کنندگان خدمات سلامت دسترسی داشت، اطلاعات زیر را مطالعه کنید.

از تاریخ ثبت‌نام‌تان در Anthem می‌توانید دریافت خدمات مراقبت سلامت را شروع کنید. همیشه کارت شناسایی (ID) Anthem، کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) و سایر کارت‌های بیمه سلامت خود را به همراه داشته باشید. هرگز اجازه ندهید شخص دیگری از کارت BIC یا کارت Anthem ID شما استفاده کند.

اعضای جدیدی که فقط پوشش بیمه Medi-Cal دارند، باید یک ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه (PCP) را در شبکه Anthem انتخاب کنند. اعضای جدید دارای دو پوشش بیمه Medi-Cal و دیگر بیمه‌های پزشکی تکمیلی ملزم به انتخاب PCP نیستند.

شبکه Anthem، گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با Anthem همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز پس از عضویت در Anthem، یک PCP انتخاب کنید. اگر یک PCP انتخاب نکنید، Anthem خودش یکی را برای شما انتخاب می‌کند.

می‌توانید PCP قبلی یا PCP جدیدی را تا زمانی که در دسترس باشد برای همه اعضای خانواده‌تان در Anthem انتخاب کنید.

اگر پزشکی دارید که می‌خواهید آن را حفظ کنید یا قصد دارید PCP جدید پیدا کنید، برای فهرستی از تمام PCPها و سایر ارائه‌دهندگان عضو شبکه Anthem به «فهرست ارائه‌دهندگان» مراجعه کنید. «فهرست ارائه‌دهندگان» اطلاعات دیگری هم دارد که می‌تواند در انتخاب PCP به شما کمک کند. برای دسترسی به فهرست ارائه‌دهندگان با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را در وبسایت Anthem به نشانی [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) بیابید.

اگر نمی‌توانید مراقبت مورد نیاز خود را از ارائه‌کننده عضو شبکه Anthem دریافت کنید، PCP یا متخصص شما در شبکه Anthem باید از Anthem درخواست تأییدیه کند تا بتواند شما را نزد ارائه‌کننده خارج از شبکه بفرستد. به این تأییدیه، ارجاع می‌گویند. برای مراجعه به ارائه‌کننده خارج از شبکه و دریافت خدمات حساسی که در قسمت «مراقبت حساس» در ادامه این فصل توضیح داده شده‌اند نیازی به معرفی ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره PCPها، فهرست ارائه‌دهندگان و شبکه ارائه‌دهندگان، ادامه این فصل را مطالعه کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



برنامه Medi-Cal Rx پوشش داروهای نسخه‌ای سرپایی را مدیریت می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 مراجعه کنید.

ارائه‌کننده مراقبت‌های اولیه

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) یک ارائه‌کننده دارای مجوز است که برای اکثر مراقبت سلامت خود به او مراجعه می‌کنید. همچنین PCP شما کمک می‌کند تا سایر انواع مراقبتی را که نیاز دارید، دریافت کنید. باید ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام در Anthem، یک PCP انتخاب کنید. بر حسب سن و جنسیت، می‌توانید یک پزشک عمومی، متخصص زنان و زایمان، پزشک خانوادگی، کارورز یا متخصص کودکان را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنید.

کارورز پرستار (NP)، دستیار پزشک (PA) یا مامای دارای گواهی هم می‌تواند به‌عنوان PCP شما فعالیت کند. در صورت انتخاب پرستار حرفه‌ای (NP)، دستیار پزشک (PA) یا مامای دارای گواهی، ممکن است یک پزشک برای نظارت بر درمان شما تعیین شود. اگر در هر دو برنامه درمانی Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه مراقبت سلامت جامع دیگری دارید، نیازی به انتخاب PCP نیست.

می‌توانید یک ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)، مرکز سلامت مورد تأیید فدرال (FQHC)، کلینیک سلامت روستایی (RHC) یا ارائه‌دهنده خدمات پزشکی خیابانی (SMP) را به‌عنوان PCP انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌کننده، می‌توانید یک PCP را تا زمانی که در دسترس است برای خودتان و سایر اعضای خانواده که عضو Anthem هستند انتخاب کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان PCP انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Anthem نباشد.

اگر PCP را ظرف 30 روز پس از ثبت نام انتخاب نکنید، Anthem خودش یک PCP به شما اختصاص خواهد داد. اگر PCP برای شما تعیین شده و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز ماه بعد اعمال می‌شود.

PCP شما:

- سوابق و نیازهای سلامت شما را خواهد دانست
- سوابق درمانی شما را نگه خواهد داشت
- مراقبت‌های درمانی پیشگیرانه و معمول مورد نیاز شما را ارائه خواهد داد
- در صورت نیاز، شما را به یک متخصص ارجاع خواهد داد
- در صورت نیاز، مراقبت‌های بیمارستانی را برای شما ترتیب خواهد داد

برای یافتن PCP در شبکه Anthem، می‌توانید به «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» مراجعه کنید. «فهرست ارائه‌کنندگان» شامل فهرستی از ارائه‌دهندگان IHCP، FQHC، RHC و SMP است که با Anthem همکاری می‌کنند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



«فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان» Anthem را می‌توانید به‌صورت آنلاین در anthem.com/ca/medi-cal بیابید. یا می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید و درخواست کنید فهرست ارائه‌کنندگان برایتان پست شود. همچنین می‌توانید تماس بگیرید و بپرسید PCP مورد نظرتان بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر.

انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان

خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت درمانی خود آشنا هستید، پس بهتر است ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت را خودتان انتخاب کنید. بهترین کار این است که همیشه یک PCP داشته باشید تا او از نیازهای پزشکی و مراقبت درمانی شما مطلع باشد. با این وجود، اگر می‌خواهید یک PCP جدید داشته باشید، می‌توانید در هر پزشک خود را تغییر دهید. باید یک PCP انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌دهندگان Anthem حاضر باشد و بیماران جدید را پذیرش کند. انتخاب جدیدتان در روز اول ماه پس از تغییر پزشک، PCP شما خواهد بود.

برای تغییر PCP، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید یا به نشانی anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.

اگر PCP بیمار جدید نمی‌پذیرد، شبکه Anthem را ترک کرده است، یا به بیماران همسن شما خدمات ارائه نمی‌کند یا اگر با PCP خود مشکلاتی در زمینه کیفیت ارائه خدمات دارید که هنوز حل نشده است، Anthem می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نتوانید با PCP خود کنار بیایید یا با نظرات او موافق نباشید یا اگر برای جلسات ویزیت پزشک تأخیر یا غیبت داشته باشید، Anthem یا PCP شما می‌توانند از شما بخواهند یک PCP جدید انتخاب کنید. اگر Anthem لازم بداند که PCP شما را تغییر دهد، Anthem مراتب را به‌صورت مکتوب به شما اطلاع خواهد داد.

اگر PCP شما تغییر کند، نامه‌ای دریافت خواهید کرد و کارت ID عضویت جدید Anthem خود را از طریق پست دریافت خواهید کرد. نام PCP جدید شما روی آن درج شده است. اگر درباره دریافت کارت ID جدید سوالی دارید، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید.

چیزهایی که هنگام انتخاب PCP باید در نظر داشته باشید:

- آیا ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت به کودکان رسیدگی می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیک محل مراجعه من کار می‌کند؟
- آیا مطب PCP نزدیک به خانه، محل کار، یا مدرسه فرزندان من است؟
- آیا مطب PCP نزدیک به محل زندگی من است و به راحتی می‌توانم به مطب او مراجعه کنم؟
- آیا پزشکان و پرسنل آنجا به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP در بیمارستان مورد نظر من کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌کند؟
- آیا ساعات کاری مطب PCP با برنامه زمانی من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصان من همکاری می‌کند؟

اولین ویزیت سلامت

Anthem به شما به عنوان عضو جدید توصیه می‌کند ظرف 120 روز برای اولین جلسه بهداشت و درمان، که به آن جلسه سلامت اولیه (IHA) گفته می‌شود، به PCP جدید خود مراجعه کنید. هدف جلسه سلامت اولیه این است که به ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت کمک کند تا از نیازها و سابقه مراقبت درمانی شما مطلع شود. PCP ممکن است سؤالاتی

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



درباره سابقه سلامتتان بپرسد یا از شما بخواهد یک پرسشنامه را تکمیل کنید. PCP شما کلاس‌ها و مشاوره‌های آموزشی که می‌توانند مفید باشند را نیز به شما اطلاع می‌دهد.

وقتی برای تعیین وقت ویزیت اولین جلسه بهداشت و درمان خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Anthem هستید. شماره ID Anthem خود را بدهید.

کارت Medi-Cal BIC و کارت ID Anthem خود را در نوبت ویزیت همراه داشته باشید بهتر است فهرستی از داروها و سؤالاتی که می‌خواهید بپرسید را در زمان ملاقات همراه داشته باشید. آماده باشید با PCP درباره نگرانی‌ها و نیازهای مراقبت درمانی خود صحبت کنید.

اگر ممکن است تأخیر داشته باشید یا نمی‌توانید به وقت ملاقات برسید، حتماً با دفتر PCP تماس بگیرید.

اگر درباره اولین جلسه بهداشت و درمان خود سؤالی دارید با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

مراقبت روتین

مراقبت روتین، مراقبت درمانی منظم است. این شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است که به آن مراقبت سلامتی یا مراقبت تندرستی نیز گفته می‌شود. این کار کمک می‌کند سالم بمانید و باعث می‌شود از بیماری فاصله بگیرید. مراقبت پیشگیرانه شامل معاینات منظم، غربالگری‌ها، واکسیناسیون‌ها، آموزش بهداشتی و مشاوره است.

Anthem توصیه می‌کند که کودکان، به ویژه، مراقبت‌های روتین و پیشگیرانه منظم دریافت کنند. اعضای Anthem می‌توانند تمام خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط آکادمی پزشکی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی است که می‌تواند به رشد و یادگیری سالم کمک کند. برای مشاهده فهرست خدمات توصیه‌شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های Bright Futures (آینده روشن) آکادمی پزشکی اطفال آمریکا را در نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مطالعه کنید. مراقبت روتین شامل مراقبت‌های دوران بیماری هم می‌شود. Anthem مراقبت‌های روتین توسط PCP را پوشش می‌دهد.

PCP شما:

- بیشتر مراقبت‌های روتین، از جمله معاینات منظم، واکسیناسیون‌ها (تزریقات)، درمان، داروهای تجویزی، غربالگری‌های مورد نیاز و مشاوره پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق درمانی شما را نگه خواهد داشت
- در صورت نیاز شما را به متخصص ارجاع می‌دهد
- در صورت نیاز دستور اسکن اشعه ایکس، ماموگرافی یا کارهای آزمایشگاهی را صادر می‌کند

زمانی که به مراقبت روتین نیاز دارید، برای تعیین وقت ویزیت با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس خواهید گرفت. به‌جز در وضعیت‌های اورژانسی، حتماً پیش از دریافت مراقبت پزشکی با PCP خود تماس بگیرید. در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات و مراقبت درمانی تحت پوشش Anthem و اینکه چه مواردی تحت پوشش نیستند، «مزایا و خدمات» در فصل 4 و «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» در فصل 5 این دفترچه را مطالعه کنید.



همه ارائه‌دهندگان عضو شبکه Anthem می‌توانند از خدمات و کمک‌های موجود برای ارتباط با افراد معلول استفاده کنند. همچنین می‌توانند به زبان یا فرمت دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌دهنده خود یا Anthem اطلاع دهید که چه نیازی دارید.

شبکه ارائه‌کننده

شبکه ارائه‌کنندگان Medi-Cal شامل گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌کنندگان است که برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به اعضای Medi-Cal با Anthem همکاری می‌کنند.

Anthem نوعی طرح سلامت و مراقبت مدیریت‌شده است. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق Anthem از ارائه‌دهندگان عضو شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون معرفی یا تأییدیه قبلی برای مراقبت‌های اضطراری یا خدمات تنظیم خانواده، به ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. همچنین وقتی در منطقه‌ای هستید که ما در آن خدمات نمی‌دهیم، می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌کننده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید معرفی یا تأییدیه قبلی داشته باشید، در غیر این صورت تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

توجه: سرخپوستان آمریکایی می‌توانند یک IHCP را به‌عنوان PCP انتخاب کنند، حتی اگر IHCP در شبکه Anthem نباشد.

اگر PCP، بیمارستان یا سایر ارائه‌کنندگان مورد نظرتان از نظر اخلاقی معذوریتی برای ارائه خدمات تحت پوشش دارند، مثل تنظیم خانواده یا سقط جنین، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معذوریات اخلاقی، بخش «معذوریات اخلاقی» را در ادامه این فصل مطالعه کنید.

اگر ارائه‌کننده‌تان برای ارائه خدمات مراقبت سلامت تحت پوشش به شما معذوریات اخلاقی دارد، می‌تواند به شما کمک کند ارائه‌کننده دیگری را پیدا کنید که خدمات مورد نیازتان را ارائه می‌کند. Anthem همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده‌ای که این خدمات را ارائه می‌دهد، کمک کند.

ارائه‌کنندگان درون‌شبکه

برای بیشتر نیازهای مراقبت بهداشتی و درمانی خود، از ارائه‌دهندگان حاضر در شبکه Anthem استفاده خواهید کرد. مراقبت سلامت روتین و پیش‌گیرانه خود را از ارائه‌کننده درون‌شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین در شبکه Anthem از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان بهره خواهید برد.

برای دسترسی به فهرست ارائه‌کنندگان درون‌شبکه با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان را آنلاین در anthem.com/ca/medi-cal مشاهده کنید. برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** تماس بگیرید و 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



قبل از اینکه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه Anthem بروید، از جمله در منطقه خدماتی Anthem، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت کنید، به جز در موارد زیر:

- در صورت نیاز به مراقبت اورژانسی، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید.
- اگر خارج از منطقه خدماتی Anthem هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، به مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده، بدون دریافت تأیید اولیه (مجوز قبلی) به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روانی نیاز داشته باشید، بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به ارائه‌کننده درون شبکه یا ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی در کانتی خود مراجعه کنید.

اگر یکی از شرایط فوق درباره شما صدق نکند و قبل از دریافت مراقبت از ارائه‌کننده خارج از شبکه، تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت نکنید، ممکن است مسئولیت پرداخت هزینه هر مراقبتی که از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه دریافت می‌کنید با خود شما باشد.

ارائه‌کنندگان خارج شبکه واقع در منطقه خدماتی

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه ارائه‌کنندگانی هستند که با Anthem هیچ توافق‌نامه‌ای برای همکاری ندارند. به جز برای مراقبت‌های اضطراری، مراقبت‌های خانواده، مراقبت‌های حساس و مراقبتی که از قبل توسط Anthem تأیید شده است، در صورت دریافت خدمات از ارائه‌کنندگان خارج از شبکه در منطقه خدماتی خود ممکن است مجبور شوید خودتان هزینه را پرداخت کنید.

اگر به خدمات مراقبت سلامت دارای ضرورت پزشکی نیاز داشته باشید که در شبکه موجود نیست، شاید بتوانید آنها را به صورت رایگان از ارائه‌کننده خارج از شبکه دریافت کنید. اگر خدماتی که نیاز دارید، در عضو شبکه موجود نباشد یا از منزل شما خیلی دور باشد، Anthem ممکن است به شما یک نامه ارجاع به ارائه‌دهنده خارج از شبکه بدهد. اگر به شما نامه معرفی به خدمات خارج شبکه بدهیم، هزینه خدمات مراقبتی شما را می‌پردازیم.

برای مراقبت‌های فوری در داخل منطقه خدماتی Anthem، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری عضو شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت درمانی فوری از ارائه‌کننده درون شبکه به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Anthem، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید.

در صورت دریافت مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدماتی Anthem، ممکن است مجبور شوید هزینه آن مراقبت را بپردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس بیشتر بخوانید.

توجه: اگر سرخپوست هستید می‌توانید بدون معرفی، خدمات درمانی را در IHCP خارج از شبکه ارائه‌کنندگان ما دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای سرخپوست آمریکایی را به یک ارائه‌کننده درون شبکه ارجاع دهد، بدون اینکه ابتدا نیازی به معرفی از PCP درون شبکه باشد.

اگر در رابطه با خدمات خارج از شبکه به راهنمایی نیاز دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.



خارج از ناحیه خدماتی

اگر خارج از منطقه خدماتی Anthem هستید و به مراقبتی نیاز دارید که اورژانسی یا فوری نیست، سریعاً با PCP خود تماس بگیرید. یا با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

در زمان وقوع وضعیت اضطراری با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس بروید. Anthem مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را تحت پوشش قرار می‌دهد. اگر به کانادا یا مکزیک سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت‌های اورژانسی دارید که نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارد، Anthem مراقبت شما را پوشش می‌دهد. اگر سفر بین‌المللی به خارج از کانادا یا مکزیک داشته باشید و به مراقبت اورژانسی، فوری یا هر گونه خدمات درمانی دیگری نیاز پیدا کنید، Anthem درمان شما را پوشش خواهد داد.

اگر برای خدمات اورژانسی که نیاز به بستری شدن در کانادا یا مکزیک دارند هزینه پرداخت کرده‌اید، می‌توانید از Anthem درخواست کنید این هزینه را به شما برگرداند. Anthem درخواست شما را بررسی خواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازپرداخت هزینه‌ها، فصل 2، "درباره برنامه درمانی شما" را در این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

اگر در ایالت دیگری یا در یکی از قلمروهای ایالات متحده از قبیل Northern Mariana Islands، Guam، American Samoa، یا Puerto Rico، United States Virgin Islands هستید، برای مراقبت‌های اضطراری تحت پوشش قرار می‌گیرید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان Medicaid را نمی‌پذیرند. (فقط در California، Medicaid را Medi-Cal می‌نامند.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی خارج از California نیاز دارید، هرچه سریع‌تر به بیمارستان یا پزشک اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Anthem هستید.

از بیمارستان بخواهید که از کارت ID Anthem شما کپی بگیرد. از بیمارستان یا پزشکان بخواهید که به Anthem صورتحساب بدهند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگر دریافت کرده‌اید صورتحساب دریافت می‌کنید، فوراً Anthem با تماس بگیرید. ما با بیمارستان و/یا پزشک همکاری می‌کنیم تا ترتیب پرداخت هزینه مراقبت توسط Anthem را بدهیم.

اگر خارج از California هستید و نیاز اورژانسی برای دریافت داروهای تجویزی سرپایی دارید، از داروخانه درخواست کنید برای راهنمایی با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273** تماس بگیرید.

توجه: سرخپوستان می‌توانند خدمات را از IHCP خارج از شبکه دریافت کنند.

برنامه خدمات کودکان California (CCS) یک برنامه ایالتی است که کودکان زیر 21 سال مبتلا به شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات مزمن سلامتی را درمان می‌کند و با شرایط برنامه CCS سازگار است. اگر برای یک وضعیت پزشکی واجد شرایط CCS به خدمات مراقبت‌های بهداشتی نیاز دارید و Anthem متخصصی تحت پوشش CCS در شبکه خود ندارد که بتواند مراقبت مورد نیاز شما را ارائه دهد، ممکن است بتوانید به صورت رایگان به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه CCS، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این دفترچه راهنما بخوانید.

اگر در مورد مراقبت خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدماتی سوالی دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر دفتر تعطیل است و می‌خواهید یکی از نمایندگان Anthem شما را راهنمایی کند، با **1-800-224-0336** تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اگر به مراقبت فوریتی خارج از منطقه خدماتی Anthem نیاز داشتید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوریتی مراجعه کنید. اگر به خارج از ایالات متحده سفر می‌کنید و به مراقبت فوریتی نیاز داشته باشید، Anthem مراقبت شما را پوشش نخواهد داد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مراقبت فوری، بخش «مراقبت فوری» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

مدل واگذار شده

Anthem با تعداد بسیار زیادی از پزشکان، متخصصان، بیمارستان‌ها و دیگر ارائه‌دهندگان مراقبت بهداشتی همکاری دارد. برخی از این ارائه‌دهندگان داخل یک شبکه کار می‌کنند، که گاهی اوقات «گروه پزشکی» یا «انجمن پزشکان مستقل (IPA)» نامیده می‌شوند. این ارائه‌دهندگان همچنین ممکن است مستقیماً با Anthem قرارداد داشته باشند. ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP)، شما را به متخصصان و خدماتی که با گروه پزشکی خود، IPA یا Anthem در ارتباط هستند، ارجاع می‌دهد. اگر از قبل به یک متخصص مراجعه می‌کردید، با PCP خود صحبت کنید یا با «مرکز مراقبت از مشتریان» روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 عصر با شماره رایگان **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. «مرکز پشتیبانی مشتریان» به شما کمک می‌کند تا اگر واجد شرایط تداوم مراقبت باشید، به آن ارائه‌دهنده مراجعه کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش تداوم مراقبت این دفترچه مراجعه کنید.

نحوه عمل مراقبت مدیریت شده

Anthem نوعی طرح سلامت و مراقبت مدیریت شده است. Anthem به اعضای ساکن کانتی‌های Alpine، Mono، Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare، و Tuolumne خدمات مراقبتی ارائه می‌دهد. در مراقبت مدیریت شده، PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌کنندگان با همکاری یکدیگر از شما مراقبت می‌کنند.

Anthem با گروه‌های پزشکی برای ارائه مراقبت به اعضای Anthem قرارداد می‌بندد. گروه پزشکی متشکل از پزشکانی است که PCP و متخصص هستند. گروه پزشکی با ارائه‌کنندگان دیگر مانند آزمایشگاه‌ها و تأمین‌کنندگان تجهیزات بادوام پزشکی همکاری می‌کند. گروه پزشکی با بیمارستان نیز در ارتباط است. کارت Anthem ID خود را برای اسامی PCP، گروه پزشکی و بیمارستان خود بررسی کنید.

با پیوستن به Anthem، یا خودتان یک PCP انتخاب می‌کنید یا برایتان انتخاب می‌کنند. PCP شما عضو یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما مراقبت برای تمام نیازهای پزشکی‌تان را مدیریت می‌کنند. PCP ممکن است شما را به متخصصان ارجاع دهد یا دستور انجام تست‌های آزمایشگاهی و اسکن اشعه ایکس را دهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارند، Anthem یا گروه پزشکی شما تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا خدمات را تأیید کند یا خیر.

در بیشتر موارد، باید به متخصصان و سایر متخصصان سلامت مراجعه کنید که با همان گروه پزشکی PCP شما همکاری می‌کنند. به جز موارد اضطراری، باید مراقبت‌های بیمارستانی را نیز از بیمارستان مرتبط با گروه پزشکی خود دریافت کنید.

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که امکان ارائه آن توسط ارائه‌کننده عضو گروه پزشکی نباشد. در این صورت، PCP شما را به ارائه‌کننده‌ای ارجاع می‌دهد که عضو گروه پزشکی دیگری است یا خارج از شبکه است. برای مراجعه به این ارائه‌کننده، PCP از شما درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) می‌کند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



در بیشتر موارد، قبل از اینکه بتوانید به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه یا ارائه‌دهنده‌ای که عضو گروه پزشکی شما نیست مراجعه کنید، باید مجوز قبلی از PCP، گروه پزشکی یا Anthem داشته باشید. برای خدمات اضطراری، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روانی درون شبکه، نیازی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) ندارید.

اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

از آنجا که پوشش Medicare را دارید، مراقبت‌های معمول (حاد) شما از طریق طرح Medicare شما پوشش داده می‌شود. به همراه طرح Medicare خود یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را نیز انتخاب می‌کنید. لطفاً برای درک نقش ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه، اینکه چه کسی می‌تواند یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه باشد، چگونگی تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه و نحوه دریافت مراقبت از آنها، به مدرک پوشش طرح Medicare خود مراجعه کنید. دفترچه راهنمای پوشش فرد Medicare سازمان مراقبت مدیریت‌شده (MCO) همچنین حاوی جزئیاتی در مورد Medicare و مزایای داروهای نسخه‌ای و نحوه کار آنها با مزایای Medi-Cal شما است. اگر پوشش Medicare را نزد یک شرکت بیمه Medicare دیگر دارید، به دفترچه راهنما و اطلاعاتی که برایتان ارسال کرده‌اند، مراجعه نمایید.

پزشکان

از فهرست ارائه‌کنندگان Anthem پزشک یا ارائه‌کننده دیگری را به عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. ارائه‌کننده مراقبت اولیه‌ای که انتخاب می‌کنید باید ارائه‌کننده درون شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem، با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا برای یافتن آن به صورت آنلاین، به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

اگر PCP جدیدی انتخاب می‌کنید، باید با PCP مورد نظر خود تماس نیز بگیرید تا مطمئن شوید که بیمار جدید می‌پذیرد. اگر قبل از این که عضو Anthem شوید، پزشکی داشته‌اید، و آن پزشک بخشی از شبکه Anthem نیست، ممکن است بتوانید برای مدت محدودی آن پزشک را نگه دارید. به این کار تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این دفترچه می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره تداوم مراقبت بخوانید. برای اطلاعات بیشتر، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به متخصص نیاز دارید، PCP شما را به یکی از متخصصان عضو شبکه Anthem ارجاع می‌دهد. برای ویزیت نزد برخی متخصصان نیازی به معرفی نیست. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره معرفی‌ها، بخش «معرفی‌ها» در ادامه این فصل را مطالعه کنید.

به یاد داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Anthem به جای شما یکی را انتخاب خواهد کرد مگر اینکه به غیر از Medi-Cal پوشش بیمه تکمیلی دیگری داشته باشید. خودتان بهتر از همه با نیازهای مراقبت درمانی خود آشنا هستید، پس بهتر است خودتان انتخاب کنید. اگر در هر دو برنامه درمانی Medicare و Medi-Cal هستید یا اگر بیمه مراقبت درمانی دیگری دارید، نیازی به انتخاب PCP از Anthem نیست.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید PCP را از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem انتخاب کنید. اطمینان پیدا کنید این PCP بیمار جدید می‌پذیرد. برای تغییر PCP، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید یا به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



بیمارستان‌ها

در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس مراجعه کنید. اگر وضعیت اضطراری است و به مراقبت بیمارستانی نیاز دارید، PCP تعیین می‌کند به کدام بیمارستان مراجعه کنید. باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما در آنجا کار می‌کند و در شبکه ارائه‌دهندگان Anthem است. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات»، فهرستی از بیمارستان‌ها در شبکه Anthem را ارائه می‌کند.

متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت لازم و تحت پوشش و ارائه خدمات مراقبتی روتین و پیشگیرانه زنان، به یک متخصص سلامت زنان در داخل شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دریافت این خدمات، نیازی نیست از PCP خود معرفی یا مجوز بگیرید. برای دریافت راهنمایی برای انتخاب متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) تماس بگیرید.

برای خدمات تنظیم خانواده، الزامی نیست ارائه‌کننده شما حتماً عضو شبکه ارائه‌کنندگان Anthem باشد. می‌توانید هر ارائه‌کننده Medi-Cal را انتخاب کنید و بدون ارجاع یا تأیید اولیه (مجوز قبلی) به او مراجعه کنید. جهت دریافت راهنمایی برای یافتن ارائه‌کننده Medi-Cal خارج از شبکه ارائه‌کنندگان Anthem با شماره 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

فهرست راهنمای ارائه‌دهندگان

«فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem را ارائه می‌کند. این شبکه گروهی از ارائه‌دهندگان است که با Anthem همکاری می‌کنند.

در فهرست ارائه‌دهندگان Anthem، لیست بیمارستان‌ها، PCP ها، پزشکان متخصص، پرستاران رسمی، ماما، دستیار پزشک، ارائه‌کنندگان خدمات تنظیم خانواده، مراکز FQHC، ارائه‌کنندگان خدمات سلامت روانی سرپایی، خدمات و پشتیبانی مدیریت شده بلندمدت (MLTSS)، مراکز زایمان تحت نظارت ماما (FBC)، طرح‌های مراقبت‌های بهداشتی فردی (IHCP)، کلینیک‌های بهداشتی روستایی (RHC) و سرویس سیار Medicare برای سالمندان (SMP) موجود است.

«فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» شامل نام، تخصص، آدرس، شماره تلفن، ساعات کار و زبان مکالمه ارائه‌دهندگان عضو شبکه Anthem می‌شود. این فهرست مشخص می‌کند که آیا ارائه‌کننده بیمار جدید می‌پذیرد یا خیر. این فهرست میزان دسترس‌پذیری فیزیکی برای ساختمان را نیز نشان می‌دهد؛ از قبیل پارکینگ، میله، پله‌های نرده‌دار و سرویس بهداشتی با درب‌های عریض و دستگیره.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره تحصیلات، مدارک حرفه‌ای، اتمام دوره تخصص، آموزش و مجوزهای پزشک، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

می‌توانید فهرست راهنمای ارائه‌کنندگان را آنلاین در anthem.com/ca/medi-cal مشاهده کنید.

برای دسترسی به فهرست چاپی ارائه‌دهندگان با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

لیست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> موجود است. برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت



anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.

دسترسی به موقع به خدمات مراقبت

ارائه‌کننده درون شبکه باید دسترسی به موقع به مراقبت را براساس نیازهای مراقبت سلامت شما فراهم کند. حداقل، باید در زمان‌های مشخص‌شده در جدول زیر برایتان نوبت ویزیت تعیین کند.

نوع قرار ملاقات	باید بتوانید ظرف این مدت نوبت ویزیت بگیرید:
ویزیت‌های مراقبت فوری که به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارند	48 ساعت
ویزیت‌های مراقبت فوری که به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز دارند	96 ساعت
نوبت‌های مراقبت اولیه غیر فوری (معمول)	ظرف 10 روز کاری
نوبت‌های مراقبت تخصصی غیر فوری (معمول).	ظرف 15 روز کاری
نوبت‌های غیر فوری (معمول) برای مراقبت‌های ارائه‌کننده سلامت روانی (غیر پزشک).	ظرف 10 روز کاری
نوبت‌های غیر فوری (معمول) برای مراقبت‌های پیگیری نزد ارائه‌کننده سلامت روانی (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین نوبت
نوبت‌های غیر فوری (معمول) برای خدمات جانبی (پشتیبانی) جهت تشخیص یا درمان آسیب، بیماری یا سایر عارضه‌های سلامت	ظرف 15 روز کاری

سایر مدت‌های معمول انتظار	تماس شما باید در این مدت وصل شود:
زمان انتظار تلفنی برای مرکز خدمات اعضا در طول ساعات کاری عادی	10 دقیقه
مدت زمان انتظار پشت تلفن خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) 1-800-224-0336 (TTY 711)	30 دقیقه (متصل شدن به پرستار)

گاهی انتظار طولانی‌تر برای نوبت ویزیت مشکل‌ساز نیست. اگر ضروری برای سلامت شما نداشته باشد، ارائه‌کننده ممکن است مدت انتظار بیشتری را برایتان در نظر بگیرد. باید در پرونده پزشکی‌تان ذکر شود که زمان انتظار طولانی‌تر به سلامت شما آسیب نمی‌زند. می‌توانید منتظر یک جلسه ویزیت دیگر بمانید یا با Anthem تماس بگیرید تا به ارائه‌کننده دیگری که خود انتخاب می‌کنید مراجعه کنید. ارائه‌کننده و Anthem به خواسته شما احترام خواهند گذاشت.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



پزشک شما ممکن است بسته به نیاز هایتان، زمان‌بندی خاصی برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های بعدی برای مشکلات متداوم یا معرفی‌های دائمی به متخصصان پیشنهاد کند.

هنگام تماس با Anthem یا دریافت خدمات تحت پوشش، اگر به خدمات ترجمه شفاهی، از جمله زبان اشاره، نیاز داشتید به ما اطلاع دهید. خدمات مترجمی به‌صورت رایگان در دسترس است. ما به هیچ وجه استفاده از افراد زیر سن قانونی یا اعضای خانواده را به عنوان مترجم شفاهی توصیه نمی‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات ترجمه ما، با 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

اگر در داروخانه Medi-Cal Rx به خدمات ترجمه، از جمله زبان اشاره، نیاز دارید، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته با خدمات مشتریان Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر با 711 تماس بگیرند.

فاصله زمانی یا مکانی تا محل دریافت خدمات درمانی

Anthem باید برای مراقبت از شما از استانداردهای زمان و مسافت سفر پیروی کند. این استانداردها کمک می‌کنند اطمینان حاصل شود که شما بدون نیاز به طی مسافت خیلی طولانی از محل زندگی‌تان، می‌توانید مراقبت مربوطه را دریافت کنید. استانداردهای مربوط به فاصله زمانی و مکانی به کشور محل سکونت‌تان بستگی دارد.

اگر Anthem قادر به ارائه خدمات مراقبتی به شما در محدوده این استانداردهای زمان یا مسافت سفر نباشد، DHCS ممکن است استاندارد متفاوت به نام استاندارد جایگزین دسترسی را تأیید کند. جهت مشاهده استانداردهای زمان یا مسافت Anthem برای محل سکونت خود، به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید یا با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر نتوانید با معیارهای مسافت یا زمان سفر Anthem که برای شهرستان شما مشخص شده است، به آنها دسترسی پیدا کنید، صرف نظر از هر استاندارد دسترسی جایگزینی که Anthem ممکن است برای کد پستی شما استفاده کند، ارائه‌دهنده دور تلقی می‌شود.

اگر نیاز به دریافت خدمات درمانی از ارائه‌کننده‌ای دارید که فاصله زیادی تا محل زندگی‌تان دارد، با مرکز خدمات اعضا به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. آن‌ها می‌توانند به شما در دریافت خدمات مراقبتی از ارائه‌کننده مستقر در نزدیکی شما کمک کنند. اگر Anthem نمی‌تواند خدمات مراقبتی از یک ارائه‌دهنده نزدیکتر را بیابد، از Anthem بخواهید که خدمات ایاب و ذهاب را برای شما جهت مراجعه به ارائه‌دهنده خود ترتیب دهد، حتی اگر آن ارائه‌دهنده از محل زندگی شما دور باشد.

اگر در رابطه با داروخانه‌های ارائه‌کننده خدمات به راهنمایی نیاز دارید، با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

نوبت ویزیت

در مواقعی که نیاز به مراقبت سلامت دارید:

- با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس بگیرید

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- شماره Anthem ID خود را هنگام تماس آماده داشته باشید
 - در صورتی که مطب بسته بود، پیامی با نام و شماره تلفن خود بگذارید پس از ساعات کاری عادی و روزهای آخر هفته و تعطیلات، ارائه‌دهندگان مراقبت های اولیه یا یک منشی تلفنی یا یک سرویس منشی تلفنی برای مسائل غیر اضطراری شما دارند. سرویس پاسخگویی تماس‌ها را به ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه یا پزشک کشیک ارسال می‌کند یا به شما اطلاع می‌دهد که ارائه‌دهنده ظرف سی (30) دقیقه با شما تماس خواهد گرفت. وقتی بعد از ساعت کاری از منشی تلفنی استفاده می‌شود، منشی تلفنی شما را در خصوص نحوه دسترسی به ارائه‌دهنده بعد از ساعت کاری راهنمایی می‌کند.
 - کارت Medi-Cal BIC و کارت Anthem ID خود را در نوبت ویزیت همراه داشته باشید
 - در صورت لزوم، درخواست حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت کنید
 - قبل از وقت نوبت خود درخواست کمک زبانی یا خدمات ترجمه شفاهی کنید تا این خدمات در زمان ویزیت به شما ارائه شود.
 - به‌موقع برای ویزیت به محل مورد نظر بروید، چند دقیقه زودتر برسید تا بتوانید همه فرم‌ها را پر و امضا کنید و به هرگونه سؤالی که ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت ممکن است داشته باشد پاسخ دهید
 - اگر نمی‌توانید در محل ملاقات حاضر شوید یا تأخیر دارید، فوراً تماس بگیرید
 - سؤالات و اطلاعات پزشکی خود را از قبل آماده کنید
- اگر در وضعیت اضطراری هستید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بخش اورژانس بروید. اگر نمی‌دانید نیاز شما به مراقبت چقدر فوری است و در این خصوص نیاز به کمک در تصمیم‌گیری دارید و از طرفی PCPتان برای صحبت با شما در دسترس نیست، با خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) به شماره 1-800-224-0336 (TTY 711) تماس بگیرید.

رسیدن به محل ویزیت

اگر هیچ روشی برای رفتن به نوبت‌های ویزیت خدمات تحت پوشش یا بازگشت از آنجا ندارید، Anthem می‌تواند برای جابجایی شما هماهنگی لازم را انجام دهد. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط حمل‌ونقل پزشکی یا حمل‌ونقل غیرپزشکی باشید. این خدمات حمل‌ونقل برای مواقع اورژانسی نیستند و ممکن است به صورت رایگان در اختیارتان قرار گیرند.

اگر شرایط اورژانسی دارید با 911 تماس بگیرید. برای خدمات و وقت ویزیت‌هایی که مرتبط با مراقبت اورژانسی نیستند، می‌توانید به خدمات حمل‌ونقل دسترسی داشته باشید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، «مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیر اورژانسی» را در ادامه این فصل بخوانید.

لغو وقت ویزیت و تعیین مجدد وقت ویزیت

اگر نمی‌توانید به نوبت ویزیت تعیین‌شده برسید، فوراً با مطب ارائه‌کننده تماس بگیرید. اکثر ارائه‌کنندگان از شما می‌خواهند 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از وقت ملاقات برای لغو وقت با آن‌ها تماس بگیرید. اگر به کرات نوبت‌های ویزیت را از دست بدهید، ممکن است ارائه‌کننده شما ارائه خدمات به شما را متوقف کند و باید ارائه‌کننده جدیدی پیدا کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



پرداخت

نیازی نیست برای خدمات تحت پوشش هزینه‌ای پرداخت کنید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت بلندمدت داشته باشید. برای اطلاعات بیشتر، بخش «برای اعضای دارای مراقبت بلندمدت و تسهیم هزینه» در فصل 2 را بخوانید. در بیشتر موارد، از ارائه‌کننده صورتحسابی دریافت نخواهید کرد. هنگام دریافت همه خدمات مراقبت از سلامت یا داروها باید کارت ID Anthem و کارت Medi-Cal BIC خود را نشان دهید تا ارائه‌کننده بداند که باید صورتحساب را برای چه کسی صادر کند. می‌توانید از ارائه‌کننده یک توضیح مزایا (EOB) یا اظهارنامه دریافت کنید. EOB ها و اظهاریه‌ها صورتحساب نیستند.

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر برای داروهای نسخه‌ای صورتحساب دریافت کرده‌اید، با Medi-Cal Rx به شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. یا از وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بازدید کنید.

مبلغی که از شما دریافت می‌شود، تاریخ سرویس و دلیل صورتحساب را به Anthem اطلاع دهید. Anthem به شما کمک می‌کند تا متوجه شوید آیا صورتحساب مربوط به یک خدمت تحت پوشش بوده است یا خیر. شما ملزم به پرداخت مبالغی که Anthem برای خدمات تحت پوشش بدهکار است به ارائه‌دهندگان ندارید. اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Anthem را دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور شوید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید.

قبل از بازدید از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت کنید، مگر در موارد:

- در صورت نیاز به خدمات اورژانسی، که می‌توانید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان بروید
- در صورت نیاز به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش‌های عفونت مقاربتی که در این شرایط می‌توانید بدون دریافت تأیید اولیه (مجوز قبلی) به همه ارائه‌کنندگان Medi-Cal مراجعه کنید
- اگر به خدمات سلامت روانی نیاز داشته باشید که در آن صورت می‌توانید بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به ارائه‌کننده درون‌شبکه یا ارائه‌کننده خدمات سلامت روانی در کانتی خود مراجعه کنید

اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از ارائه‌دهنده خارج از شبکه دارید، به این دلیل که در شبکه Anthem در دسترس نیست، نیازی به پرداخت هزینه نخواهید داشت به شرطی که آن مراقبت تحت پوشش خدمات Medi-Cal باشد و از Anthem تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کرده باشید. برای اطلاعات بیشتر درباره مراقبت اورژانسی، مراقبت فوری و مراقبت حساس، به عناوین مربوطه در همین فصل مراجعه کنید.

اگر صورتحساب دریافت کرده‌اید یا اگر از شما خواسته شده است سهم بیمه‌تان را پرداخت کنید در صورتی که خودتان فکر می‌کنید نباید این مبلغ را پرداخت کنید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر صورتحساب را پرداخت کرده‌اید، می‌توانید یک فرم مطالبه به Anthem ارائه کنید. باید به صورت کتبی به Anthem بگویید که چرا مجبور شدید مبلغی را برای این مورد یا خدمات پرداخت کنید. Anthem درخواست مطالبه شما را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا می‌توانید پولتان را پس بگیرید یا خیر.

اگر سؤالی دارید با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر خدمات را در سیستم بازنشستگان دریافت کرده‌اید یا خدمات بدون پوشش یا غیرمجاز را خارج از California دریافت کرده‌اید، ممکن است لازم باشد خودتان هزینه را پرداخت کنید.

در موارد زیر، Anthem مبلغ را به شما پس نخواهد داد:

- اگر این خدمات تحت پوشش Medi-Cal نباشد، مثل خدمات زیبایی
- اگر سهم هزینه Medi-Cal را پرداخت نکرده‌اید.
- اگر به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد و فرمی امضا کرده‌اید که در آن اعلام شده است در هر حال می‌خواهید توسط این پزشک ویزیت شوید و خودتان هزینه درمان را پرداخت می‌کنید.
- اگر درخواست کنید هزینه سهم بیمه Medicare بخش D برای نسخه‌های تحت پوشش برنامه درمانی Medicare بخش D به شما برگردانده شود

ارجاعات

اگر برای مراقبت به یک متخصص نیاز دارید، PCP یا متخصص دیگری شما را به یک متخصص ارجاع می‌دهد. متخصص به ارائه‌کننده‌ای گفته می‌شود که تمرکز او بر یک نوع خدمات مراقبت سلامت است. پزشکی که شما را ارجاع می‌دهد برای انتخاب یک متخصص با شما همکاری خواهد کرد. برای اطمینان از اینکه می‌توانید به‌موقع به متخصص مراجعه کنید، DHCS بازه‌های زمانی را برای اعضا تعیین می‌کند تا نوبت ویزیت بگیرند. این زمان‌بندی‌ها در بخش "دسترسی به مراقبت به‌موقع" که در اوایل این فصل آمده است، ذکر شده‌اند. مطب PCP می‌تواند در تعیین نوبت ویزیت متخصص به شما کمک کند.

سایر خدماتی که ممکن است به نامه ارجاع نیاز داشته باشند، شامل عمل‌های داخل مطب، عکسبرداری با اشعه ایکس و آزمایش هستند.

ممکن است PCP شما یک فرم برای مراجعه به متخصص به شما بدهد. متخصص فرم را تکمیل می‌کند و آن را به PCP شما برمی‌گرداند. متخصص تا زمانی که لازم بداند شما را تحت درمان قرار می‌دهد.

اگر مشکل سلامتی دارید که به مراقبت پزشکی ویژه برای مدت طولانی نیاز دارد، ممکن است به یک معرفی دائمی نیاز داشته باشید. داشتن یک ارجاع ثابت به این معنی است که شما می‌توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید بدون اینکه هر بار ارجاع دریافت کنید.

اگر مشکلی در دریافت ارجاع دارید یا اگر نسخه‌ای از قوانین مربوط به ارجاع دادن Anthem را لازم دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

برای این موارد نیازی به معرفی ندارید:

- ویزیت‌های PCP
- ویزیت‌های متخصص زنان و زایمان
- مراجعه برای مراقبت‌های فوری یا اضطراری
- خدمات حساس برای بزرگسالان مانند مراقبت در برابر آزار جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر، با دفتر خدمات اطلاعات و ارجاع تنظیم خانواده به شماره 1-800-942-1054 تماس بگیرید)

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- آزمایش HIV و مشاوره (افراد 12 سال به بالا)
- خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی (افراد 12 سال به بالا)
- مراقبت کایروپراکتیک (در صورت ارائه توسط ارائه‌کنندگان RHC، FQHC و IHCP خارج از شبکه، ممکن است به معرفی نیاز باشد)
- ارزیابی اولیه سلامت روان

افراد زیر سن قانونی می‌توانند برخی خدمات سلامت روانی سرپایی، خدمات حساس، و خدمات سوءمصرف مواد را بدون نیاز به رضایت والدین یا سرپرست دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش‌های «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» در ادامه این فصل و «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» در فصل 4 را مطالعه کنید.

ارجاع‌های قانون California برای برابری در درمان سرطان

درمان مؤثر سرطان‌های پیچیده وابسته به عوامل بسیاری است. این عوامل عبارتند از تشخیص درست بیماری و دریافت درمان به‌موقع از متخصصان سرطان. اگر مبتلا به سرطان پیچیده تشخیص داده شده‌اید، قانون جدید California برای «برابری در درمان سرطان» به شما امکان می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از مراکز درون شبکه که وابسته به مؤسسه ملی سرطان (NCI) باشد، یکی از محل‌های وابسته به برنامه تحقیقاتی سرطان‌شناسی NCI (NCORP) یا یک مرکز واجد شرایط و آکادمیک سرطان، معرفی دریافت کنید.

اگر Anthem مرکز مراقبت سرطان درون شبکه وابسته به NCI نداشته باشد، Anthem به شما اجازه می‌دهد که برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California معرفی بگیرید، مشروط به اینکه یکی از این مراکز خارج از شبکه و Anthem بر سر پرداخت توافق کنند، مگر اینکه تصمیم بگیرید به ارائه‌کننده درمان دیگری برای سرطان مراجعه کنید.

اگر مبتلا به سرطان تشخیص داده شده‌اید، با Anthem تماس بگیرید تا ببینید آیا واجد شرایط دریافت خدمات از یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

آیا برای ترک سیگار آمادگی دارید؟ برای آگاهی از خدمات به زبان انگلیسی، با
1-800-300-8086 تماس بگیرید. برای اسپانیایی، با **1-800-600-8191** تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر، به www.kickitca.org مراجعه کنید

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



تأیید اولیه (مجوز قبلی)

برای برخی از انواع مراقبت‌ها، PCP یا پزشک متخصص‌تان باید قبل از ارائه خدمات مراقبتی به شما، از Anthem اجازه بگیرد. به این کار، درخواست تأییدیه قبلی یا مجوز قبلی گفته می‌شود. به این معنی است که Anthem باید اطمینان پیدا کند که این مراقبت از نظر پزشکی لازم (مورد نیاز) است.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحت، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود بیماری یا وضعیت جسمی و روانی ضروری هستند.

خدمات زیر همیشه نیازمند تأیید از قبل (مجوز قبلی) هستند، حتی اگر آنها را از ارائه‌دهنده شبکه Anthem دریافت کنید:

- بستری در بیمارستان، در صورتی که اورژانسی نباشد
- خدمات خارج از منطقه خدماتی Anthem، اگر مراقبت اورژانسی یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- خدمات مراقبت طولانی‌مدت یا خدمات پرستاری تخصصی در یک مرکز پرستاری (از جمله مراکز مراقبت تحت حاد بزرگسالان و کودکان که با واحد مراقبت تحت حاد اداره خدمات بهداشتی قرارداد دارند) یا مراکز مراقبت میانی (شامل مرکز مراقبت میانی برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانی توان بخشی (ICF/DD-H)، مرکز مراقبت میانی پرستاری (ICF/DD-N))
- درمان‌های تخصصی، تصویربرداری، آزمایش و عمل
- خدمات حمل‌ونقل پزشکی در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد.
- خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأیید اولیه (مجوز قبلی) ندارند.

Anthem ظرف 5 روز کاری پس از اینکه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری به دست Anthem برسد، درباره درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) تصمیم‌گیری (تأیید یا رد) خواهد کرد. هنگامی که درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) توسط یک ارائه‌کننده ارائه شود و Anthem تشخیص دهد که مهلت‌های استاندارد زیر می‌تواند شدیداً زندگی افراد را به خطر بیندازد یا وضعیت سلامت یا توانایی او را در حفظ یا بازیابی حداکثر توانایی در معرض خطر قرار دهد، Anthem تصمیم تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را در کمتر از 72 ساعت خواهد گرفت. این بدان معنا است که پس از دریافت درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) Anthem به همان سرعتی که به واسطه وضعیت سلامت شما ضروری باشد و تا حداکثر 72 ساعت یا 5 روز بعد از دریافت درخواست ارائه خدمات، به شما اطلاع می‌دهد. درخواست‌های تأیید اولیه (مجوز قبلی) توسط پرسنل بالینی یا پزشکی مانند پزشک، پرستار و داروساز بررسی می‌شوند.

Anthem به هیچ نحوی بر تصمیم بازرسان درباره رد یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیر نمی‌گذارد. اگر Anthem درخواست را تأیید نکند، Anthem یک نامه «اطلاعیه اقدام» (NOA) برای شما ارسال خواهد کرد. NOA به شما اطلاع می‌دهد که در صورت مخالفت با تصمیم اتخاذ شده، چطور درخواست تجدیدنظر تنظیم کنید.

در صورتی که Anthem به اطلاعات یا وقت بیشتری برای بررسی درخواست شما نیاز داشت، Anthem با شما تماس خواهد گرفت.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



هرگز برای مراقبت اورژانسی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیازی ندارید؛ حتی اگر خارج از شبکه Anthem یا خارج از محدوده خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این شامل زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبتی حساس به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مراقبت حساس، به بخش «مراقبت حساس» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

اگر درباره تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) سوالی دارید، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

نظرات ثانویه

ممکن است برای مراقبتی که ارائه‌کننده ادعا می‌کند نیاز دارید یا درباره بیماری یا برنامه درمان، به یک نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. برای مثال، اگر مطمئن نیستید که تشخیص بیماری درست است یا نمی‌دانید به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید یا خیر، یا سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید اما هیچ نتیجه‌ای نگرفته‌اید، ممکن است به نظر ثانویه نیاز پیدا کنید. اگر شما و ارائه‌کننده شبکه درخواست نظر ثانویه داشته باشید و این نظر توسط یک ارائه‌کننده شبکه صادر شود، Anthem هزینه آن را پرداخت خواهد کرد. برای دریافت نظر پزشک دوم از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Anthem ندارید. اگر بخواهید نظر ثانویه جویا شوید، شما را به ارائه‌کننده مورد تأیید درون شبکه‌ای ارجاع می‌دهیم که می‌تواند به عنوان دومین فرد به شما نظر بدهد.

برای درخواست نظر ثانویه و دریافت کمک در انتخاب ارائه‌کننده، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. ارائه‌کننده شبکه‌تان همچنین می‌تواند در صورتی که بخواهید نظر ثانویه دریافت کنید، در گرفتن ارجاع به شما کمک کند.

اگر هیچ ارائه‌کننده‌ای در شبکه Anthem وجود نداشته باشد که بتواند نظر ثانویه ارائه کند، Anthem هزینه دریافت نظر ثانویه از ارائه‌کننده خارج از شبکه را پرداخت خواهد کرد. اگر ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر دوم انتخاب کرده‌اید مورد تأیید باشد، Anthem این موضوع را ظرف 5 روز کاری به شما اطلاع خواهد داد. اگر بیماری مزمن، شدید یا جدی دارید، اگر تهدید فوری یا جدی برای سلامت‌تان وجود دارد، از جمله و نه محدود به مرگ، از دست دادن عضو اصلی یا عملکرد بدن، Anthem ظرف 72 ساعت به‌صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.

اگر Anthem درخواست شما را برای نظر دوم رد کرد، می‌توانید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در شکایات، بخش «شکایات» را در فصل 6 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

مراقبت حساس

خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه

اگر زیر 18 سال دارید، می‌توانید برخی خدمات را بدون اجازه والدین یا سرپرست خود دریافت کنید. این موارد «خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه» نام دارد.

می‌توانید این خدمات را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید:

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- خدمات مربوط به تجاوز و سایر تعرضات جنسی
 - آزمایش و مشاوره بارداری
 - خدمات پیشگیری از بارداری مانند کنترل بارداری (به استثنای عقیم‌سازی)
 - خدمات سقط جنین
- در صورتی که 12 ساله یا بزرگتر هستید، می‌توانید خدمات زیر را بدون اجازه ولی یا سرپرست خود دریافت کنید:
- خدمات بهداشت روان سرپایی و مشاوره، یا خدمات پناهگاه‌های مسکونی، بسته به بلوغ و توانایی شما برای مشارکت در مراقبت‌های بهداشتی خود
 - مشاوره، پیشگیری، آزمایش و درمان AIDS/HIV
 - پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی از جمله بیماری‌های مقاربتی مانند سیفلیس، سوزاک، کلامیدیا و هرپس سیمپلکس
 - درمان اختلال مصرف مواد برای سوءمصرف مواد مخدر و الکل از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله و خدمات ارجاع
- برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات مربوط به درمان سوءمصرف مواد مخدر» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.
- برای آزمایش‌های بارداری، خدمات جلوگیری از بارداری یا خدمات مربوط به عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست ارائه‌کننده یا کلینیک حتماً عضو شبکه Anthem باشد. بدون نیاز به معرفی یا تأیید اولیه می‌توانید هرکدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید.
- خدمات از سوی ارائه‌کننده خارج از شبکه که مرتبط با مراقبت حساس نباشد ممکن است تحت پوشش قرار نگیرد. برای یافتن یک ارائه‌کننده Medi-Cal که خارج از شبکه Anthem باشد، یا برای درخواست کمک حمل‌ونقل به منظور مراجعه به ارائه‌کننده، با شماره **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755** تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات پیشگیری از بارداری، بخش «خدمات پیشگیرانه و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن» را در فصل 4 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.
- برای خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه که شامل خدمات سرپایی سلامت روانی می‌شود، می‌توانید بدون نیاز به ارجاع و بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) به یک ارائه‌کننده داخل یا خارج از شبکه مراجعه کنید. PCP شما مجبور نیست شما را ارجاع دهد و برای دریافت خدمات رضایت جزئی تحت پوشش نیازی به دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Anthem ندارید.
- Anthem خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را که شامل خدمات تخصصی سلامت روانی می‌شود، تحت پوشش قرار نمی‌دهد. برنامه سلامت روانی کانتی محل زندگی شما، خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه را که شامل خدمات تخصصی سلامت روانی می‌شود، تحت پوشش قرار می‌دهد. برای خدمات تخصصی سلامت روانی، می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته، با طرح سلامت روان کانتی یا سازمان سلامت رفتاری Anthem تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.
- افراد زیر سن قانونی می‌توانند به‌صورت خصوصی با یک نماینده حرف بزنند و در مورد نگرانی‌های سلامتی خود با خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) به شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** تماس بگیرند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وب‌سایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر شما طبق قانون بدون نیاز به رضایت والدین یا سرپرست قادر به ارائه رضایت برای مراقبت‌های خود باشید، Anthem اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما به دارنده سیاست طرح Anthem یا مشترک اصلی یا به هیچ یک از اعضای ثبت‌نام‌شده Anthem ارائه نخواهد داد. همچنین می‌توانید درخواست کنید که اطلاعات خصوصی درباره خدمات پزشکی خود را، در صورت امکان، در یک فرم یا فرمت خاص دریافت کنید و به آدرس دیگری برای شما ارسال شود. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

خدمات مراقبت حساس برای بزرگسالان

به‌عنوان بزرگسال 18 سال به بالا، ممکن است بخواهید درباره برخی مراقبت‌های خصوصی یا حساس با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود صحبت کنید. برای این نوع مراقبت‌ها، می‌توانید هر پزشک یا کلینیکی را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری اعم از عقیم‌سازی برای بزرگسالان 21 ساله و بزرگتر
- آزمایش و مشاوره بارداری و سایر خدمات مرتبط با بارداری
- پیشگیری و درمان HIV/AIDS
- پیشگیری، آزمایش و درمان بیماری‌های مقاربتی
- مراقبت مرتبط با تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

برای مراقبت‌های حساس، لازم نیست پزشک یا کلینیک عضو شبکه Anthem باشد. بدون نیاز به ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از سوی Anthem، می‌توانید هرکدام از ارائه‌کنندگان Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات به آن‌ها مراجعه کنید. در صورت دریافت مراقبت از ارائه‌کننده خارج از شبکه که در این فهرست به عنوان مراقبت حساس در نظر گرفته نشده، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.

اگر برای پیدا کردن پزشک یا کلینیکی که این خدمات را ارائه می‌کند یا برای دسترسی به این خدمات (از جمله حمل‌ونقل) نیاز به کمک دارید، می‌توانید با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. با خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) به شماره **1-800-224-0336 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما به دارنده سیاست طرح Anthem یا مشترک اصلی یا به هیچ یک از اعضای ثبت‌نام‌شده Anthem ارائه نخواهد داد. می‌توانید اطلاعات خصوصی درباره خدمات پزشکی خود را، در صورت امکان، در یک فرم یا فرمت خاص دریافت کنید و بخواهید به آدرس دیگری برای شما ارسال شود. برای اطلاعات بیشتر درباره نحوه درخواست مکاتبات محرمانه برای خدمات حساس، بخش «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این دفترچه راهنما مطالعه کنید.

معذوریات اخلاقی

برخی ارائه‌کنندگان برای بعضی خدمات تحت پوشش معذوریت اخلاقی دارند. آن‌ها حق دارند در صورتیکه با برخی خدمات تحت پوشش از لحاظ اخلاقی موافق نباشند، آن خدمات را عرضه نکنند. این خدمات هنوز از یک ارائه‌کننده دیگر برای شما در دسترس است. اگر ارائه‌کننده شما با موانع اخلاقی روبرو باشد، به شما کمک می‌کند برای خدمات مورد نیازتان ارائه‌کننده دیگری پیدا کنید. Anthem همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌کننده کمک کند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



برخی از بیمارستان‌ها و ارائه‌کنندگان یک یا چند مورد از این خدمات را حتی اگر تحت پوشش Medi-Cal باشند ارائه نمی‌کنند:

- تنظیم خانواده
- خدمات جلوگیری از بارداری، از جمله جلوگیری از بارداری در موارد اورژانسی
- عقیم‌سازی، شامل بستن لوله‌ها هنگام زایمان و وضع حمل
- درمان ناباروری
- سقط جنین

برای اطمینان از انتخاب ارائه‌کننده‌ای که بتواند مراقبت‌های مورد نیاز شما و خانواده‌تان را ارائه دهد، با پزشک، گروه پزشکی، انجمن پزشکی مستقل یا درمانگاه مدنظر خود تماس بگیرید. بپرسید که آیا ارائه‌کننده می‌تواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد یا خیر. یا با Anthem به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

این خدمات در اختیار شما قرار می‌گیرد. Anthem مطمئن خواهد شد که شما و اعضای خانواده‌تان می‌توانید از ارائه‌دهندگانی (پزشکان، بیمارستان‌ها، و کلینیک‌ها) استفاده کنید که مراقبت‌های لازم را به شما ارائه می‌کنند. اگر سؤالی دارید یا برای پیدا کردن ارائه‌دهنده به کمک نیاز دارید با Anthem به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

مراقبت‌های فوری

مراقبت‌های فوری برای شرایط اورژانسی یا تهدیدکننده زندگی نیست. این مراقبت مخصوص خدماتی است که به‌منظور جلوگیری از آسیب جدی به سلامت خود در برابر بیماری‌های ناگهانی، جراحات یا مشکلاتی که قبلاً داشته‌اید نیاز دارید. بیشتر ویزیت‌های مراقبت فوری به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز ندارند. اگر برای مراقبت فوری نوبت ویزیت بخواهید، ظرف 48 ساعت نوبت خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیازتان به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز داشته باشد، ظرف 96 ساعت بعد از درخواست‌تان به شما نوبت ویزیت داده می‌شود.

برای مراقبت فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به PCP دسترسی داشته باشید، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. یا می‌توانید با شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** تماس بگیرید و از بهترین سطح مراقبت برای خود مطلع شوید.

اگر در خارج از محدوده خود به مراقبت فوری نیاز دارید، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

این موارد می‌تواند جزو مراقبت‌های فوری قرار بگیرد:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش‌درد
- پاره شدن عضلات
- خدمات زایمان

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



وقتی که در منطقه خدماتی Anthem هستید و به مراقبت فوری نیاز دارید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌کننده داخل شبکه دریافت کنید. برای دریافت مراقبت فوری از ارائه‌دهندگان عضو شبکه در داخل منطقه خدماتی Anthem، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

اگر خارج از منطقه خدماتی Anthem هستید اما خارج از آمریکا نیستید، برای دریافت خدمات درمانی فوری خارج از منطقه خدماتی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز ندارید. به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.

طرح Medi-Cal خدمات مراقبت فوری را در خارج از آمریکا پوشش نمی‌دهد. اگر در سفری خارج از ایالات متحده هستید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، هزینه درمان شما تحت پوشش نیست.

اگر به خدمات مراقبت فوری سلامت روانی نیاز دارید، با طرح سلامت روان کانتی خودتان یا با مرکز خدمات اعضا به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. در هر زمانی به‌صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته با طرح سلامت روان کانتی خود یا سازمان سلامت رفتاری Anthem تماس بگیرید. برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

اگر هنگام ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش به شما زمانی که در آنجا هستید دارو داده شود، Anthem هزینه داروها را به عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش پرداخت می‌کند. اگر ارائه‌کننده مراقبت فوری به شما نسخه‌ای بدهد که برای دریافت آن باید به داروخانه مراجعه کنید، Medi-Cal Rx تصمیم خواهد گرفت که آن نسخه را پوشش دهد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx به قسمت «داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx» در بخش «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 این دفترچه رجوع کنید.

درمان اورژانسی

در زمان وقوع وضعیت اورژانسی با شماره **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) بروید. برای مراقبت‌های اورژانسی، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از سوی Anthem ندارید.

شما در آمریکا یا هر قلمرو دیگری که متعلق به آمریکا است، این حق را دارید که برای درمان اورژانسی به هر بیمارستان یا مکان دیگری رجوع کنید.

اگر در خارج از ایالات متحده باشید، تنها مراقبت اضطراری نیازمند بستری در بیمارستان در کانادا و مکزیک تحت پوشش است. مراقبت اورژانسی و سایر خدمات درمانی در سایر کانتی‌ها تحت پوشش نیستند.

مراقبت اورژانسی برای شرایط پزشکی تهدیدکننده حیات است. این مراقبت درمانی برای بیماری یا جراحی است که هر شخص (منطقی) عاقل با دانش متوسط در مورد مسائل درمانی و پزشکی (غیر از متخصصین مراقبت از سلامت) می‌تواند انتظار داشته باشد که اگر بلافاصله به آن رسیدگی نشود، سلامت شما (یا سلامت جنین شما) در خطر جدی قرار می‌گیرد. این امر شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. نمونه‌های این خدمات شامل موارد زیر می‌شود، اما به این موارد محدود نیست:

- شروع درد زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- درد قفسه سینه
 - تنگی نفس
 - سوختگی‌های شدید
 - ورودوز با دارو
 - از حال رفتن
 - خونریزی شدید
 - شرایط اورژانسی روانپزشکی همچون افسردگی شدید یا افکار خودکشی
- برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که فوراً به آن نیاز ندارید، به بخش اورژانس مراجعه نکنید. شما باید مراقبت‌های روتین را از ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود دریافت کنید که شما را بهتر می‌شناسد. قبل از مراجعه به اورژانس، نیازی به درخواست از PCP یا Anthem ندارید. با این حال، اگر از اورژانسی بودن وضعیت پزشکی خود مطمئن نیستید، با ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت خود تماس بگیرید. یا همچنین می‌توانید با خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) به شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 تماس بگیرید.
- اگر در جایی خارج از منطقه خدماتی Anthem به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، به نزدیکترین بخش اورژانس (ER) مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز عضو شبکه Anthem نباشد. اگر به مرکز اورژانس مراجعه کردید، از آنها بخواهید با Anthem تماس بگیرند. شما یا بیمارستانی که شما را پذیرفته است باید ظرف 24 ساعت پس از دریافت مراقبت‌های اورژانسی با Anthem تماس بگیرید. اگر به خارج از ایالت متحده و به کشورهای به‌جز کانادا یا مکزیک می‌روید و به مراقبت اورژانسی نیاز دارید، Anthem خدمات مراقبتی شما را پوشش خواهد داد.
- اگر به حمل‌ونقل اضطراری نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید.
- در صورت نیاز به مراقبت بعد از اورژانس (مراقبت پس از ثبات) در بیمارستان خارج از شبکه، بیمارستان با Anthem تماس می‌گیرد.
- اگر شما یا آشنایان‌تان دچار بحران شوید، لطفاً با خط کمک 988 برای پیشگیری از خودکشی و بحران تماس بگیرید: به شماره 988 زنگ بزنید یا پیام دهید یا در 988lifeline.org/chat به صورت آنلاین چت کنید. خط کمک 988 برای پیشگیری از خودکشی و بحران پشتیبانی رایگان و محرمانه را برای هر فردی که در بحران است ارائه می‌دهد. این شامل افرادی است که دچار پریشانی عاطفی هستند و کسانی که به پشتیبانی برای بحران خودکشی، سلامت روانی و/یا مصرف مواد نیاز دارند.
- به یاد داشته باشید: با 911 تماس نگیرید مگر اینکه به طور معقول و منطقی فکر می‌کنید که وضعیت اورژانسی پزشکی دارید. مراقبت‌های اورژانسی را فقط برای شرایط اورژانسی دریافت کنید، نه برای مراقبت‌های روتین یا بیماری‌های جزئی مانند سرماخوردگی یا گلودرد. اگر وضعیت اورژانسی است با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین اورژانس بروید.

Anthem خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) توصیه‌ها و اطلاعات پزشکی رایگان را در 24 ساعت شبانه‌روز و همه روزهای سال به شما ارائه می‌دهد. با (TTY 711) 1-800-224-0336 تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



خط مشاوره پرستاری NurseLine در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته

از طریق Anthem خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) می‌توانید به اطلاعات پزشکی رایگان دسترسی داشته باشید و در 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز هفته راهنمایی دریافت کنید. برای امور زیر با **1-800-224-0336 (TTY 711)** تماس بگیرید:

- با پرستاری صحبت کنید که به پرسش‌های پزشکی‌تان پاسخ دهد، توصیه‌های مراقبتی ارائه کند و به شما کمک کند بتوانید فوراً نزد پزشک بروید
- در مورد وضعیت‌های پزشکی مثل دیابت یا آسم به شما کمک کند، از جمله توصیه درباره نوع پزشکی که برایتان مناسب است

خط شبانه‌روزی مشاوره با پرستار (24/7 NurseLine) **نمی‌تواند** در جلسات ویزیت کلینیک یا تهیه مجدد دارو کمک کند. اگر درباره این موارد به کمک نیاز دارید، با مطب پزشک (ارائه‌کننده) تماس بگیرید.

دستورالعمل‌های وصیت‌نامه پزشکی

دستورالعمل وصیت‌نامه پزشکی، یا دستورالعمل از پیش تعیین‌شده، یک فرم حقوقی است. در این فرم، می‌توانید قید کنید که در صورتی که امکان صحبت کردن یا تصمیم‌گیری نداشته باشید، چه مراقبت درمانی می‌خواهید دریافت کنید. همچنین می‌توانید مراقبت‌های درمانی را که **نمی‌خواهید** دریافت کنید قید کنید. می‌توانید نام شخصی، مانند همسر، را قید کنید تا در صورت ناتوانی شما، تصمیمات مربوط به مراقبت‌های درمانی شما را اتخاذ کند.

در داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان می‌توانید وصیت‌نامه پزشکی دریافت کنید. شاید لازم باشد هزینه فرم را پرداخت کنید. همچنین می‌توانید یک فرم رایگان را آنلاین پیدا و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، ارائه‌کننده مراقبت اولیه سلامت یا شخصی که به او اعتماد دارید بخواهید تا به شما در پر کردن فرم کمک کند.

این حق را دارید که بخواهید وصیت‌نامه پزشکی‌تان در پرونده پزشکی شما قرار گیرد. این حق را دارید که هر زمان خواستید وصیت‌نامه پزشکی خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

این حق را دارید که در مورد تغییرات قوانین وصیت‌نامه پزشکی اطلاعات کسب کنید. Anthem حداکثر ظرف مدت 90 روز پس از تغییر، در مورد تغییرات ایجادشده در قانون ایالتی به شما اطلاع خواهد داد. برای اطلاعات بیشتر، می‌توانید با Anthem به شماره **1-800-407-4627** تماس بگیرید.

اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، زندگی دیگران را نجات دهید. اگر بین 15 تا 18 سال سن دارید، با رضایت‌نامه کتبی از ولی یا قیم خود می‌توانید اهداکننده شوید. می‌توانید هر زمان که بخواهید نظر خود را درباره اهداء عضو تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری درباره اهدای عضو یا بافت داشته باشید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده به نشانی www.organdonor.gov بازدید کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



4. مزایا و خدمات

مزایا و خدماتی که برنامه درمانی شما پوشش می‌دهد

این فصل توضیحاتی درباره مزایا و خدمات تحت پوشش Anthem ارائه می‌دهد. این خدمات تحت پوشش تا زمانی که ضرورت پزشکی داشته باشند و توسط ارائه‌دهنده درون شبکه Anthem ارائه شوند رایگان هستند. در صورت ارائه مراقبت در خارج از شبکه، باید از Anthem درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) کنید؛ البته به‌جز برخی خدمات حساس و مراقبت‌های اضطراری. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه را پوشش دهد، اما برای این کار باید از Anthem درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) کنید.

خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص داده‌شده، مریضی یا جراحی، منطقی و ضروری هستند. خدمات Medi-Cal برای اعضای که زیر 21 سال سن دارند شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا کمک به تسکین بیماری‌ها یا موقعیت‌های فیزیکی و ذهنی ضروری هستند. برای اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش خود، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

اعضای زیر 21 سال مزایا و خدمات اضافی دریافت می‌کنند. برای اطلاعات بیشتر، فصل 5 «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» در این دفترچه راهنما را بخوانید.

برخی خدمات و مزایای اصلی سلامت ارائه‌شده توسط Anthem در زیر فهرست شده‌اند. مزایا و خدماتی که با ستاره (*) مشخص شده‌اند به تأیید اولیه (مجوز قبلی) نیاز دارند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- طب سوزنی*
- درمان‌ها و خدمات مراقبت سلامت در خانه برای
- بیماری‌های حاد (درمان کوتاه‌مدت)
- واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن)
- آزمایش و تزریقات مربوط به آلرژی
- خدمات آمبولانس برای مواقع اضطراری
- خدمات بیهوشی
- پیش‌گیری از آسم
- شنوایی‌سنجی*
- درمان سلامت رفتاری*
- آزمایش علائم زیستی*
- توانبخشی قلبی
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- خدمات کارکنان مراقبت سلامت همگانی
- خدمات دندانپزشکی - محدود (توسط پزشک
- متخصص/ ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) در
- مطب پزشک)
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مامای همراه
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)*
- خدمات رابطه‌درمانی
- ویزیت در بخش اورژانس
- تغذیه تزریقی و روده‌ای*
- خدمات تنظیم خانواده (می‌توانید به یک ارائه‌کننده
- غیر مشارکت‌کننده مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک‌ها
- مراقبت سلامت در خانه*
- مراقبت در آسایشگاه بیماران رو به مرگ*
- مراقبت‌های پزشکی و جراحی بستری*
- خدمات مرکز مراقبت میانی
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- درمان‌ها و خدمات بلندمدت مراقبت سلامت
- در خانه*
- خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد
- پیوند اعضای اصلی*
- کاردرمانی*
- ارتز/پروتز*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات سرپایی در بیمارستان
- خدمات سرپایی سلامت روانی
- جراحی سرپایی*
- مراقبت تسکینی*
- ویزیت‌های PCP
- خدمات اطفال
- خدمات بهداشتی پیشگیرانه (ترک سیگار، برنامه
- پیشگیری از دیابت [DPP])
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپ‌زشی*
- توانبخشی ریوی
- توالی‌یابی سریع کل ژنوم
- خدمات و دستگاه‌های بازپروری*
- خدمات پرستاری تخصصی، از جمله خدمات
- تحت حاد
- ویزیت متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات جراحی
- سرویس پزشکی از راه دور/خدمات سلامت از
- طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت
- خدمات تراجنسیتی*
- مراقبت‌های فوری
- خدمات چشم‌پزشکی*
- خدمات مربوط به سلامت زنان

تعاریف و اصطلاحات مربوط به خدمات تحت پوشش در فصل 8 این دفترچه راهنما با عنوان «اعداد و اصطلاحات مهمی که باید بدانید» آمده است.



خدمات ضروری پزشکی برای محافظت از زندگی شما، محافظت از شما در برابر بیماری شدید یا ناتوانی، یا برای کاهش دردهای شدید مرتبط با بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحات، منطقی و ضروری هستند.

خدمات پزشکی ضروری به آن دسته از خدماتی گفته می‌شود که برای رشد و پیشرفت متناسب با سن یا برای به دست آوردن، حفظ یا بازیابی عملکرد فرد ضروری است.

برای اعضای زیر 21 سال در صورتی یک خدمت دارای ضرورت پزشکی محسوب می‌شود که طبق مزایای «Medi-Cal» برای کودکان و نوجوانان» (که به نام «غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان» (EPSDT) نیز شناخته می‌شود)، برای درمان یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها یا عارضه‌های جسمی و روانی لازم باشد. این شامل خدمات مراقبتی است که برای درمان یا کمک به بهبود بیماری جسمی یا روانی یا جلوگیری از بدتر شدن شرایط بیمار ضروری است.

خدمات پزشکی ضروری شامل این موارد نمی‌شود:

- درمان‌هایی که هنوز آزمایش نشده‌اند یا هنوز روند آزمایش را طی می‌کنند
- خدمات یا اقلامی که اثربخشی آن‌ها عموماً پذیرفته نشده است
- خدمات خارج از دوره درمان عادی یا طول درمان یا خدماتی که فاقد دستورالعمل‌های بالینی هستند
- خدمات مخصوص راحتی مراقب یا ارائه‌کننده

Anthem با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید؛ حتی خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری به جز **Anthem** هستند.

خدمات ضروری پزشکی شامل خدمات تحت پوشش است که برای موارد زیر منطقی و ضروری هستند:

- حفظ زندگی،
- پیشگیری از بیماری شدید یا معلولیت قابل توجه،
- تسکین درد شدید،
- رسیدن به رشد و تکامل مناسب سن، و
- دسترسی، حفظ و بازیابی بعضی از قابلیت‌های عملکردی

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی عبارتند از همه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر، به علاوه سایر خدمات ضروری مراقبت سلامت، غربالگری، واکسیناسیون، خدمات تشخیص بیماری، درمان، و سایر اقدامات برای رفع یا بهبود هرگونه مشکل و عارضه‌ها و بیماری‌های جسمی و ذهنی، همانطور که مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان اقتضا می‌کند. این مزیت تحت قانون فدرال به عنوان مزیت غربالگری زودهنگام و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) شناخته می‌شود.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات پیشگیری، تشخیص و درمان را به نوزادان، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال کم‌درآمد ارائه می‌دهد. Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان خدمات بیشتری را نسبت به مزایای بزرگسالان پوشش

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



می‌دهد. هدف از طراحی این برنامه حصول اطمینان از این است که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان اطمینان از این است که همه کودکان بتوانند خدمات مراقبت سلامت مورد نیازشان را در زمان لازم دریافت کنند – مراقبت مناسب برای کودک مناسب در زمان مناسب.

Anthem با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، حتی اگر برنامه دیگری آن خدمات را پوشش دهد و Anthem پوشش ندهد. «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل بخوانید.

مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem

خدمات سرپایی (آمبولانسی)

واکسیناسیون بزرگسالان (واکسن)

می‌توانید بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی)، از یک ارائه‌کننده عضو شبکه واکسیناسیون بزرگسالان (تزریق) دریافت کنید در صورتی که این خدمت پیشگیرانه باشد. Anthem واکسیناسیون‌هایی (تزریق) را که توسط «کمپته مشاوره در امور واکسیناسیون» (ACIP) در «مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری‌ها» (CDC) به عنوان خدمات پیشگیرانه توصیه شده‌اند، از جمله واکسیناسیون‌هایی (تزریق) که برای سفر نیاز دارید، پوشش می‌دهد.

همچنین می‌توانید برخی از خدمات واکسیناسیون (تزریق) بزرگسالان را در یکی از داروخانه‌های Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal Rx، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در ادامه این فصل بخوانید.

مراقبت آلرژیک

Anthem آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی به آلرژی، حساسیت‌کاهی، یا ایمن‌درمانی را پوشش می‌دهد.

خدمات بیهوشی

Anthem خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی ضروری هستند، هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی تحت پوشش قرار می‌دهد. این مورد شامل بیهوشی برای کارهای دندان‌پزشکی است در صورتی که توسط متخصص بیهوشی انجام شود که ممکن است نیازمند تأیید اولیه (مجوز قبلی) باشد.

خدمات کایروپراکتیک

Anthem خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد، که محدود به درمان ستون فقرات با ماساژ دستی است. خدمات کایروپراکتیک به حداکثر 2 خدمت در ماه یا ترکیبی از 2 خدمت در ماه از خدمات زیر محدود می‌شود: طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کاردرمانی و گفتار درمانی. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Anthem ممکن است سایر خدمات را در صورت ضرورت پزشکی از قبل تأیید کند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



این اعضا واجد شرایط خدمات کاپروپراکتیک هستند:

- افراد زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماهی که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرگیرد
- ساکنان مرکز پرستاری تخصصی، مرکز مراقبت واسطه‌ای یا مرکز بیماری‌های حاد
- همه اعضا وقتی خدمات در بخش‌های سرپایی در بیمارستان‌های کانتی، کلینیک‌های سرپایی، مراکز درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا کلینیک‌های سلامت روستایی (RHC) عضو شبکه Anthem ارائه شود. خدمات کاپروپراکتیک سرپایی در همه بیمارستان‌های کانتی یا مراکز FQHC و RHC ارائه نمی‌شود.

ارزیابی‌های سلامت شناختی

Anthem یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال به بالا که در غیر اینصورت واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از ویزیت سلامت سالیانه تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. در ارزیابی سلامت شناختی، علائم بیماری آلزایمر یا زوال عقل بررسی می‌شود.

خدمات کارکنان مراقبت سلامت همگانی

Anthem خدمات مرتبط با کارکنان بخش بهداشت محلی (CHW) را زمانی پوشش می‌دهد که این خدمات را پزشک یا پزشک دارای مجوز دیگری برای جلوگیری از ابتلا به بیماری، معلولیت و دیگر بیماری‌ها یا جلوگیری از پیشرفت این موارد، افزایش طول عمر و بهبود کارایی و سلامت روانی و جسمانی توصیه کرده باشد. خدمات CHW محدودیت مکانی ندارند و اعضا می‌توانند این خدمات را در مکان‌هایی مانند بخش اورژانس دریافت کنند. خدمات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- آموزش سلامت و پشتیبانی یا حمایت فردی، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ مشکلات بهداشت رفتاری، پیش از زایمان و بهداشت دهان و دندان؛ و پیشگیری از خشونت یا آسیب
- مشاوره و ارتقاء سطح سلامت مثل تعیین اهداف و تدوین برنامه‌های عملی جهت پیشگیری و مدیریت بیماری
- راهبری سلامت، از جمله ارائه اطلاعات، آموزش و حمایت برای کمک به دریافت مراقبت‌های درمانی و منابع جامعه
- خدمات غربالگری و ارزیابی که به اتصال عضو به خدمات برای بهبود سلامت او کمک می‌کند.

خدمات پیشگیری از خشونت CHW برای اعضای که طبق تشخیص متخصص دارای مجوز واجد هر یک از شرایط زیر باشند، در دسترس است:

- عضو به دلیل خشونت جامعه به طور خشونت‌آمیزی دچار آسیب شده است.
 - عضو به شکل قابل توجهی در معرض خطر تجربه آسیب‌های خشونت‌آمیز در نتیجه خشونت جامعه است.
 - عضو در معرض مداوم خشونت جامعه قرار داشته است.
- خدمات پیشگیری از خشونت CHW به خشونت جامعه (مانند خشونت گروهی) اختصاص دارد. خدمات CHW می‌تواند از طریق مسیرهای دیگر و با آموزش/تجربه خاص مرتبط با این نیازها برای اعضای که با خشونت بین فردی/خانگی مواجه هستند ارائه شود.



خدمات دیالیز و همودیالیز

Anthem درمان‌های دیالیز را پوشش می‌دهد. Anthem همچنین خدمات همودیالیز (دیالیز مزمن) را در صورتی پوشش می‌دهد که پزشک شما درخواستی را ارسال و Anthem آن را تأیید کند.

پوشش بیمه Medi-Cal شامل این موارد نیست:

- تجهیزات، اقلام و موارد مرتبط با آسایش، راحتی یا لوکس بودن
- موارد غیرپزشکی مثل ژنراتور یا وسایلی جانبی به‌منظور قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز خانگی برای جابجایی

خدمات مامای همراه

Anthem خدمات مامای همراه را که توسط ارائه‌کنندگان درون شبکه‌ای مامای همراه در طول بارداری عضو؛ در زمان زایمان و تولد، از جمله مرده‌زایی، سقط جنین ناخواسته و سقط پزشکی؛ و در طی یک سال پس از پایان بارداری عضو ارائه می‌شود، پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات مامای همراه را پوشش نمی‌دهد.

ماماهای همراه مسئولان زایمان هستند که آموزش‌های بهداشتی، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و زائو قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام مرده‌زایی، سقط جنین ناخواسته، و سقط جنین خودخواسته ارائه می‌دهند.

به عنوان یک مزیت پیشگیرانه، خدمات مامای همراه نیاز به یک توصیه‌نامه کتبی از یک پزشک یا سایر متخصصان دارای مجوز در حوزه درمان دارد که این امر در حیطه عمل آنها قرار دارد. DHCS یک توصیه‌نامه دائمی برای خدمات مامای همراه صادر کرده است که الزامات مربوط به توصیه‌نامه اولیه را برآورده می‌کند. توصیه‌نامه اولیه برای خدمات مامای همراه شامل مجوزهای زیر است:

- یک ویزیت اولیه
- حداکثر 8 ویزیت اضافی که می‌تواند ترکیبی از ویزیت‌های قبل از زایمان و پس از زایمان باشد
- حمایت در طول زایمان و تولد (شامل زایمان و تولد منجر به مرده‌زایی)، سقط جنین خودخواسته یا سقط ناخواسته
- تا 2 ویزیت 3 ساعته پس از زایمان بعد از تمام شدن بارداری

اعضا می‌توانند با دریافت یک توصیه‌نامه کتبی اضافی از یک پزشک یا دیگر متخصصان دارای مجوز، تا ۲ هفته بازدید اضافی پس از زایمان دریافت کنند.

اگر ارائه‌کننده مامای همراه درون شبکه در دسترس نباشد Anthem باید برای دسترسی به خدمات مامای همراه خارج از شبکه برای اعضا هماهنگی کند.

خدمات رابط سرمانی

Anthem خدمات مراقبت سلامت رفتاری از دونفر را برای اعضا و مراقبان که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد. منظور از دو نفر، کودک و والدین یا مراقبان اوست. مراقبت دونفره به والدین یا مراقبان و کودک در کنار هم خدمت می‌کند. هدف آن رفاه خانواده است تا به رشد سالم کودک و سلامت روانی کمک کند.

خدمات مراقبت همزمان از والدین و کودک عبارتند از:

- ویزیت تندرستی کودک بهداشت رفتاری مراقبت همزمان از والدین و کودک (DBH)
- خدمات جامع پشتیبانی همگانی مراقبت همزمان از والدین و کودک

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- خدمات روانشناسی-آموزشی مراقبت همزمان از والدین و کودک
- خدمات مراقبت همزمان والد یا مراقب
- آموزش خانوادگی مراقبت همزمان از والدین و کودک، و
- مشاوره برای رشد کودک و خدمات سلامت روانی مادران

جراحی سرپایی

Anthem عمل جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی اقدامات، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید. اقدامات تشخیصی و برخی از اقدامات پزشکی یا دندان پزشکی سرپایی انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. باید تأیید اولیه (مجوز قبلی) دریافت کنید.

خدمات پزشکی

Anthem خدماتی را که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

خدمات تخصصی یا (پانرشی)

Anthem خدمات پا درمانی دارای ضرورت پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، دستی و برقی پای انسان را پوشش می‌دهد. این خدمات شامل درمان مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین این خدمات عبارتند از درمان غیرجراحی ماهیچه‌ها و تاندون‌های پا که برای عملکرد پا تعیین‌کننده هستند.

تراپی‌های درمانی

Anthem روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی‌درمانی
- پرتودرمانی

خدمات زایمان و مراقبت از نوزاد

Anthem این خدمات مراقبت از مادر و نوزاد را پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم و پمپ شیردوش
- آموزش و کمک‌های تغذیه با شیر مادر
- هماهنگی درمان
- پرستار مامای دارای مجوز (CNM)
- مشاوره
- مراقبت زمان زایمان و پس از زایمان
- تشخیص و مشاوره اختلالات ژنتیکی مرگبار
- خدمات پشتیبانی بارداری و زایمان
- مامای دارای مجوز (LM)
- خدمات سلامت روانی مادران
- مراقبت نوزادان

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- آموزش تغذیه
- آموزش بهداشت مرتبط با بارداری
- مراقبت پیش از زایمان
- ارزیابی و ارجاعات سلامت روانی و اجتماعی
- مکمل‌های حاوی ویتامین و مواد معدنی

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت راهی برای دریافت خدمات بدون حضور ارائه‌کننده در مکان خاص است. خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت عبارتست از مکالمه زنده با ارائه‌کننده‌تان از طریق تلفن، ویدیو یا روش‌های دیگر. خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت همچنین ممکن است با هم‌رسانی اطلاعات با ارائه‌کننده‌تان بدون مکالمه زنده همراه باشد. شما می‌توانید از طریق خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت، خدمات بسیاری را دریافت کنید.

خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. برای تعیین اینکه کدام خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت را می‌توانید دریافت کنید، می‌توانید با ارائه‌کننده خود تماس بگیرید. مهم است که شما و هم ارائه‌کننده‌تان بر سر استفاده از خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت برای مواردی که مناسب شما باشد توافق کنید. شما از حق دریافت خدمات حضوری برخوردار هستید؛ الزامی نیست که از خدمات سلامت از طریق فناوری‌های ارتباطی یا تله‌هلت استفاده کنید، حتی اگر ارائه‌کننده‌تان بپذیرد که این برایتان مناسب است.

خدمات سلامت روان

خدمات سرپایی سلامت روانی

Anthem ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) پوشش می‌دهد. شما می‌توانید در هر زمانی و بدون نیاز به معرفی، ارزیابی سلامت روانی را از هر ارائه‌کننده مجاز خدمات سلامت روانی در شبکه Anthem دریافت کنید.

برای تصمیم‌گیری در مورد سطح مراقبت موردنیاز شما، PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما را به یک متخصص دیگر شبکه Anthem ارجاع می‌دهد تا غربالگری سلامت روان در مورد شما انجام شود. اگر نتایج غربالگری سلامت روانی شما مشخص کنند که تحت فشار خفیف یا متوسط قرار دارید یا از اختلال ذهنی، عاطفی یا عملکرد رفتاری رنج می‌برید، Anthem می‌تواند خدمات سلامت روانی را به شما ارائه کند. Anthem خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که در ارزیابی عارضه سلامت روانی دلالت بالینی داشته باشند
- تقویت مهارت‌های شناختی برای بهبود توجه، حافظه و حل مسئله
- خدمات سرپایی به منظور پایش دارودرمانی
- خدمات آزمایشگاهی سرپایی

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وب‌سایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- داروهای مخصوص بیماران سرپایی که در فهرست داروها، اقلام و موارد تکمیلی تحت قرارداد Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) نیستند
- مشاوره روان پزشکی
- خانواده درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می شود. برخی از نمونه های خانواده درمانی عبارتند از:
 - روان درمانی کودک و والدین (از بدو تولد تا 5 سالگی)
 - درمان تعاملی کودک و والدین (از 2 تا 12 سالگی)
 - درمان شناختی-رفتاری زوجها (مخصوص بزرگسالان)
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روانی ارائه شده توسط Anthem، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- اگر درمان مورد نیاز شما برای اختلال سلامت روان در شبکه Anthem در دسترس نباشد یا PCP یا ارائه دهنده سلامت روان شما نتواند مراقبت های لازم را در زمان ذکر شده در بالا در بخش «دسترسی به موقع به مراقبت» ارائه دهد، Anthem خدمات خارج از شبکه را پوشش خواهد داد و به شما کمک می کند تا آنها را دریافت کنید.
- اگر نتیجه غربالگری سلامت روانی شما نشان دهد که ممکن است اختلال جدی یا نیاز به خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) داشته باشید، PCP یا متخصص سلامت روانی تان می تواند شما را به برنامه درمانی روان کانتی ارجاع دهد تا مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید. Anthem به شما کمک خواهد کرد تا اولین ویزیت خود را با یک ارائه کننده طرح سلامت روان در کانتی هماهنگ کنید تا مراقبت مناسب برای شما انتخاب شود. برای کسب اطلاعات بیشتر به فصل 4 بخش «سایر برنامه ها و خدمات Medi-Cal» در زیر سرفصل «خدمات تخصصی سلامت روانی» این دفترچه راهنما مراجعه کنید.

خدمات مراقبت های اورژانسی

خدمات سرپایی و بستری مورد نیاز در وضعیت پزشکی اورژانسی

- Anthem همه خدمات مورد نیاز را برای رسیدگی به موارد پزشکی اورژانسی که در ایالات متحده (از جمله مناطقی مانند Puerto Rico، United States Virgin Islands و سایر مناطق) روی دهد پوشش می دهد. Anthem همچنین مراقبت اورژانسی را که مستلزم بستری شدن در مکزیک یا کانادا است پوشش می دهد.
- مورد اضطراری پزشکی موردی با درد شدید یا جراحت جدی است. وضعیت به قدری جدی باشد که اگر فوراً به آن رسیدگی پزشکی نشود، هر شخص عاقل (منطقی) معمولی (بدون دانش پزشکی) گمان کند در نتیجه آن ممکن است هر کدام از موارد زیر رخ دهد:

- سلامتی شما به شکل جدی به خطر می افتد
- آسیب جدی به عملکرد بدن وارد شود
- اختلال شدید در عملکرد اندام یا اعضای حیاتی بدن ایجاد شود
- خطر جدی در موارد درد زایمان در فرد باردار، یعنی امکان زایمان در زمانی که یکی از موارد زیر ممکن است رخ دهد:
 - قبل از زایمان، زمان کافی برای انتقال ایمن به بیمارستان دیگری وجود نداشته باشد
 - انتقال ممکن است به سلامت یا ایمنی شما و یا فرزند متولد نشده، آسیب برساند

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر در بخش اورژانس بیمارستان، ارائه‌کننده‌ای تا 72 ساعت به‌صورت سرپایی برایتان دارو تجویز کرده که بخشی از درمان‌تان است، Anthem این داروی نسخه‌ای را به‌عنوان بخشی از خدمات اورژانسی تحت پوشش قرار خواهد داد. اگر در بخش اورژانس بیمارستان برایتان نسخه‌ای صادر شود که برای تهیه آن لازم باشد به داروخانه بیماران سرپایی بروید، Medi-Cal Rx این نسخه را پوشش می‌دهد.

اگر در حین سفر به تأمین فوری یک دارو از یک داروخانه سرپایی نیاز داشته باشید، Medi-Cal Rx مسئول پوشش هزینه دارو خواهد بود و نه Anthem. اگر داروخانه برای تحویل داروی اورژانسی به راهنمایی نیاز دارد، از آنها بخواهید با Medi-Cal Rx به شماره 1-800-977-2273 تماس بگیرند.

خدمات حمل‌ونقل اورژانسی

Anthem خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا به شما کمک کند در وضعیت‌های اضطراری به نزدیکترین مرکز مراقبت برسید. این بدان معنی است که وضعیت شما به قدری جدی است که راه‌های دیگر مراجعه به یک مرکز مراقب پزشکی ممکن است سلامتی یا زندگی شما را به خطر بیندازد. به‌جز مراقبت اورژانسی که مستلزم بستری شدن شما در بیمارستان‌های کانادا یا مکزیک شود، هیچ خدمات دیگری در خارج از ایالات متحده تحت پوشش نیست. اگر در مکزیک یا کانادا از خدمات اورژانسی آمبولانس استفاده کرده‌اید و در این مدت در بیمارستان بستری نشده‌اید، Anthem خدمات آمبولانس را تحت پوشش قرار نمی‌دهد.

آسایشگاه و مراقبت تسکینی برای بیماران لاعلاج

Anthem خدمات مراقبتی آسایشگاهی و تسکینی را برای کودکان و بزرگسالان پوشش می‌دهد، که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کند. افراد بالغ 21 سال یا بیشتر نمی‌توانند به‌طور هم‌زمان از خدمات مراقبت آسایشگاهی بیماران لاعلاج و خدمات مراقبت درمانی (شفابخش) بهره‌مند شوند.

مراقبت بیماری‌های لاعلاج

مراقبت در آسایشگاه بیماری‌های لاعلاج مزایایی است که به بیماران مبتلا به بیماری وخیم ارائه می‌شود. مراقبت آسایشگاهی مستلزم این است که امید به زندگی عضو شش ماه یا کمتر باشد. این مراقبت یک مداخله است که عمدتاً بر مدیریت درد و علائم تمرکز دارد، نه بر درمان برای طولانی کردن عمر.

مراقبت آسایشگاهی شامل موارد زیر است:

- خدمات پرستاری
- خدمات جسمی، شغلی یا گفتاری
- خدمات اجتماعی پزشکی
- دستیار سلامت در منزل و خدمات خانه‌داری
- تجهیزات و لوازم پزشکی
- برخی از داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی از آنها ممکن است از طریق Medi-Cal Rx قابل ارائه باشد)
- خدمات مشاوره
- خدمات مستمر پرستاری به صورت 24 ساعته در دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای نگهداری از افراد مبتلا به بیماری وخیم در خانه

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- مراقبت بستری آسایشگاهی برای حداکثر پنج روز متوالی در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
 - مراقبت بستری کوتاهمدت برای کنترل درد یا مدیریت علائم در بیمارستان، مرکز پرستاری تخصصی یا مرکز مراقبت از بیماران لاعلاج
- Anthem ممکن است الزامی کند که خدمات مراقبت آسایشگاهی را از یک ارائه‌کننده در شبکه دریافت کنید، مگر اینکه خدمات پزشکی ضروری در شبکه در دسترس نباشند.

مراقبت تسکینی

مراقبت تسکین‌دهنده مراقبت بیمارمحور و خانواده‌محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان رنج، کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد. مراقبت تسکینی مستلزم این نیست که عضو امید به زندگی شش ماه یا کمتر داشته باشد. مراقبت تسکینی می‌تواند به‌طور همزمان با مراقبت درمانی ارائه شود.

مراقبت تسکینی شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی پیشاپیش مراقبت
- ارزیابی و مشاوره مراقبت تسکینی
- برنامه درمانی شامل تمامی مراقبت‌های مجاز تسکینی و درمانی می‌شود
- تیم مراقبت تسکینی شامل، اما نه محدود به، افراد است:
 - پزشک یا پزشک استیوپاتی
 - دستیار پزشک
 - پرستار رسمی
 - پرستار حرفه‌ای دارای مجوز یا پرستار مجاز به درمان
 - مددکاری اجتماعی
 - کشیش
- هماهنگی درمان
- مدیریت درد و علائم
- خدمات سلامت روانی و اجتماعی پزشکی

بزرگسالان 21 ساله یا بیشتر نمی‌توانند همزمان خدمات مراقبتی تسکینی (درمانی) و خدمات مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج را دریافت کنند. اگر خدمات مراقبتی تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج هستید، می‌توانید هر وقت خواستید درخواست تغییر خدمات به خدمات مراقبت‌های ویژه بیماران لاعلاج را ارائه کنید.

بستری شدن

خدمات بیهوشی

Anthem در طول مدت بستری در بیمارستان خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی ضروری است پوشش می‌دهد. متخصص بیهوشی در حقیقت ارائه‌کننده‌ای است که در زمینه بیهوشی بیماران تخصص دارد. داروی بیهوشی نوعی دارو است که در طول بعضی عمل‌های پزشکی یا دندان‌پزشکی استفاده می‌شود.



خدمات بستری در بیمارستان

هنگامی که در بیمارستان بستری می‌شوید، Anthem مراقبت‌های بستری در بیمارستان را که ضرورت پزشکی دارند پوشش می‌دهد.

توالی‌یابی سریع کل‌ژنوم

تعیین توالی سریع ژنوم کامل (RWGS) یکی از مزایای تحت پوشش برای آن‌دسته از اعضای Medi-Cal است که 1 سال یا کمتر سن دارند و در حال دریافت خدمات بستری بیمارستانی در بخش مراقبت ویژه هستند. این فرایند شامل توالی‌یابی انفرادی، توالی‌یابی تریو برای والد یا والدین و کودکشان و نیز توالی‌یابی فوق سریع است. RWGS روشی جدید برای تشخیص به‌موقع بیماری‌هایی است که بر بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) کودکان 1 ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد. اگر کودک شما واجد شرایط برنامه خدمات کودکان California (CCS) باشد، CCS ممکن است بستری در بیمارستان و انجام RWGS را تحت پوشش قرار دهد.

خدمات جراحی

Anthem جراحی‌های ضروری پزشکی را که در بیمارستان انجام می‌شود پوشش می‌دهد.

پوشش پس از زایمان تمدید شده

Anthem پوشش کامل را تا 12 ماه پس از پایان بارداری، بدون توجه به شهروندی، وضعیت مهاجرتی، تغییرات در درآمد یا نحوه پایان بارداری، تأمین می‌کند.

دستگاه‌ها و خدمات توانبخشی و بازپروری (درمانی)

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی می‌شود که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

طبق مطالب این بخش، خدمات توانبخشی و بازپروری در صورتی که شرایط زیر را داشته باشند تحت پوشش Anthem قرار دارند:

- خدمات پزشکی ضروری
- خدمات مرتبط با درمان بیماری
- خدماتی که باعث می‌شود مهارت‌ها و عملکردهای زندگی روزانه را حفظ کنید، بیاموزید یا ارتقا دهید
- برای این خدمات باید به مرکز درون‌شبکه مراجعه کنید، مگر اینکه پزشک درون‌شبکه به این نتیجه برسد که از لحاظ پزشکی ضروری است که این خدمات را در مرکز دیگری دریافت کنید یا اینکه مرکز درون‌شبکه‌ای برای درمان بیماری شما وجود نداشته باشد

Anthem این خدمات بازتوانی/توانبخشی را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

Anthem خدمات طب سوزنی را برای جلوگیری، اصلاح یا تسکین دردهای شدید، دائمی و مزمن ناشی از عارضه‌های پزشکی که به صورت عمومی شناخته شده‌اند پوشش می‌دهد.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



خدمات طب سوزنی برای بیماران سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها، به 2 جلسه در هر ماه به همراه خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود که توسط پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پاپزشکی یا متخصص طب سوزنی ارائه می‌شود. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Anthem ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

شنوایی‌سنجی (شنوایی)

Anthem خدمات شنوایی‌شناسی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌سنجی بیماران سرپایی محدود به دو سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

درمان‌های سلامت رفتاری

Anthem خدمات درمان سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان تحت پوشش قرار می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتاری مبتنی بر شواهد است که تا حد امکان تلاش می‌کند عملکرد رفتاری اعضای زیر 21 سال را بهبود یا بازیابی کند.

خدمات BHT از طریق استفاده از مشاهده رفتاری و تقویت یا از طریق آموزش هر مرحله از رفتار هدفمند، مهارت‌ها را آموزش می‌دهند. خدمات BHT مبتنی بر شواهد قابل‌اتکا هستند. آنها آزمایشی نیستند. از جمله مثال‌های خدمات BHT می‌توان به دخالت رفتاری، بسته‌های دخالت رفتاری شناختی، درمان رفتاری جامع و تحلیل رفتاری کاربردی، اشاره کرد. خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط یک پزشک یا روان‌شناس دارای مجوز تجویز شوند، مورد تأیید Anthem قرار گیرند و به‌گونه‌ای ارائه شوند که با برنامه درمانی تأییدشده مطابقت داشته باشند.

توانبخشی قلبی

Anthem خدمات توانبخشی قلب برای بیماران بستری و سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

تجهیزات بادوام پزشکی

خرید یا کرایه تجهیزات بادوام پزشکی، تجهیزات و سایر خدمات تجویزی توسط پزشک، دستیاران پزشک، پرستاران کارآموز یا پرستاران حرفه‌ای بالینی تحت پوشش Anthem هستند. اقلام DME تجویزی اگر برای حفظ عملکردهای بدن در انجام فعالیت‌های روزمره یا برای جلوگیری از ناتوانی عمده فیزیکی دارای ضرورت پزشکی باشند تحت پوشش قرار دارند. به‌طور کلی، Anthem موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تجهیزات و امکانات راحتی و لوکس، به‌جز پمپ شیردوش موجود در بازار که در قسمت «لوازم و پمپ شیردوش» در «مراقبت پس از زایمان و نوزاد» در اوایل این فصل توضیح داده شده‌اند
- مواردی که برای انجام فعالیت‌های معمول روزانه کاربردی ندارند، مثل تجهیزات ورزشی (از جمله دستگاه‌هایی که برای انجام فعالیت‌های ورزشی یا تفریحی به صورت پشتیبان کاربرد دارند)
- تجهیزات اکسیژن به‌جز تجهیزات پزشکی ضروری برای اعضای زیر 21 سال
- اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا و آسانسور (بالابر)
- ایجاد تغییرات در خانه یا ماشین

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وب‌سایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- دستگاه‌های تست خون یا سایر مواد بدن (دستگاه کنترل قند خون، دستگاه کنترل مستمر قند خون، نوار تست و لنست تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند)
 - نمایشگرهای الکترونیکی ضربان قلب یا ریه، به‌جز نمایشگرهای آپنه نوزادان
 - تعمیر یا تعویض تجهیزات به‌خاطر گم شدن، سرقت شدن، یا استفاده اشتباه، به‌جز در مواردی که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری باشد
 - سایر اقلامی که به‌طور معمول استفاده اولیه‌شان مراقبت سلامت نیست
- در برخی موارد، این اقلام ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواست تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارسال کند.

تغذیه لوله‌ای و وریدی

این روش‌های ارائه تغذیه به بدن زمانی استفاده می‌شوند که یک وضعیت پزشکی شما را از خوردن غذا به‌طور عادی بازدارد. اقلام مربوط به غذای روده‌ای نوزاد و غذای وریدی در موارد ضروری پزشکی تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند. Anthem پمپ‌ها و لوله‌های مخصوص تغذیه روده‌ای و وریدی را در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشند تحت پوشش قرار می‌دهد.

سمعک

اگر برای ضعف شنوایی آزمایش بدهید، سمعک از نظر پزشکی برایتان ضروری باشد و از طرف پزشک نسخه داشته باشید، Anthem هزینه سمعک را پوشش می‌دهد. این پوشش محدود به کم‌هزینه‌ترین سمعک است که پاسخگوی نیازهای پزشکی شما باشد. Anthem یک سمعک را پوشش می‌دهد مگر اینکه برای دستیابی به نتایج بهتر از آنچه که می‌توانید با یک سمعک به‌دست آورید، به سمعک برای هر گوش نیاز باشد.

سمعک برای اعضای زیر 21 سال:

در کانتی‌های Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo، Kings، Kern، Madera، Mono، Sacramento، Santa Clara، San Francisco، Tulare و Tuolumne بر اساس قوانین ایالتی، کودکان زیر 21 سال که به سمعک نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، CCS هزینه سمعک‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Anthem سمعک‌های ضرورت پزشکی را به‌عنوان بخشی از پوشش بیمه Medi-Cal تحت پوشش قرار می‌دهد.

سمعک برای اعضای 21 سال به بالا:

تحت Medi-Cal، Anthem موارد زیر را برای هر کدام از سمعک‌های پوشش داده‌شده تحت پوشش قرار می‌دهد:

- قالب‌های گوش مورد نیاز برای نصب
- یک بسته باتری استاندارد
- جلسات ویزیت برای اطمینان از عملکرد صحیح سمعک
- جلسات ویزیت برای تمیز کردن و تنظیم سمعک شما
- تعمیر سمعک شما
- لوازم جانبی و اجاره سمعک

تحت Medi-Cal، Anthem سمعک جایگزین را در صورتی پوشش می‌دهد که:

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- افت شنوایی شما به گونه‌ای باشد که سمعک فعلی شما قادر به اصلاح آن نباشد
- سمعک شما گم شده، دزدیده شده یا شکسته باشد و قابل تعمیر نباشد و در این مسئله شما مقصر نباشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید که چطور این اتفاق افتاده است

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- تعویض باتری‌های سمعک

خدمات سلامت در منزل

Anthem خدمات سلامت ارائه‌شونده در منزل را در صورت تجویز پزشک یا دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی و داشتن ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد.

خدمات سلامت در منزل محدود به خدماتی است که Medi-Cal پوشش می‌دهد، از جمله:

- خدمات مراقبت پرستاری تخصصی نیمه‌وقت
- کمک در موارد سلامت در خانه به صورت نیمه‌وقت
- فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتار درمانی تخصصی
- خدمات اجتماعی پزشکی
- وسایل پزشکی

لوازم، تجهیزات و دستگاه‌های پزشکی

Anthem تجهیزات پزشکی تجویزی توسط پزشک، دستیار پزشک، پرستار کارآموز و پرستار حرفه‌ای بالینی را تحت پوشش قرار می‌دهد. بعضی از تجهیزات پزشکی از طریق Medi-Cal Rx، بخشی از هزینه Medi-Cal به‌زای خدمات (FFS) پوشش داده می‌شوند و تحت پوشش Anthem نیستند. وقتی Medi-Cal Rx تجهیزات را پوشش می‌دهد، ارائه‌کننده از Medi-Cal هزینه را دریافت می‌کند.

Medi-Cal موارد زیر را پوشش نمی‌دهد:

- اقلام معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - چسب‌های نواری (همه انواع)
 - الکلی مالشی
 - لوازم آرایشی
 - توپ و سواپ‌های پنبه‌ای
 - پودرهای گردگیری
 - دستمال مرطوب
 - ویج هیزل
- داروهای معمول خانگی، از جمله و نه محدود به:
 - پترولاتیوم سفید یا وازلین
 - روغن‌ها و لوسیون‌های پوست خشک
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - مواد اکسیدکننده‌ای مانند هیدروژن پروکساید یا همان آب‌اکسیژنه
 - کاربامید پروکساید و سدیم پرورات

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت



[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.

- شامپوهای بدون نسخه
- کرم‌های موضعی حاوی بنزوئیک و سالیسیلیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید یا پماد و مایع زینک اکسید
- سایر اقلامی که به طور معمول استفاده اولیه برای خدمات درمانی ندارند و معمولاً استفاده اولیه آن‌ها برای افرادی است که نیاز پزشکی خاصی به آن‌ها ندارند

کلردرمانی

Anthem خدمات کلردرمانی، از جمله ارزیابی کلردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، معالجه، آموزش و مشاوره را پوشش می‌دهد. خدمات کلردرمانی محدود به 2 سرویس در هر ماه به همراه طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و گفتاردرمانی است (محدودیتی برای افراد زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

ارتوز/پروتز

Anthem تجهیزات ارتودنسی و پروتز و خدماتی که از نظر پزشکی ضروری بوده و توسط پزشک، پاپزشک، دندانپزشک یا خدمات‌دهنده غیرپزشک تجویز شده باشند را پوشش می‌دهد. آن‌ها عبارتند از دستگاه‌های شنوایی، پروتز سینه/سوتین ماستکتومی، گن و پروتز مخصوص سوختگی به‌منظور بازبازی عملکرد یا جایگزینی قسمتی از بدن یا برای پشتیبانی از قسمت‌های ضعیف یا تغییر شکل‌یافته بدن.

لوازم استومی و اورولوژی

Anthem کیسه‌های استومی، سوند ادرار، کیسه‌های تخلیه، لوازم شستشوی زخم و چسب‌های زخم را پوشش می‌دهد. این مورد شامل تجهیزات یا امکانات لوکس یا لوازمی که برای آسایش یا راحتی هستند نمی‌شود.

فیزیوتراپی

خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی، از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، ارائه دستورالعمل، خدمات مشاوره و داروهای موضعی تحت پوشش Anthem هستند.

توانبخشی ریوی

Anthem توانبخشی ریوی را که از نظر پزشکی ضرورت دارد و توسط پزشک تجویز می‌شود پوشش می‌دهد.

مرکز خدمات مراقبت حرفه‌ای

اگر ناتوان هستید و به سطح بالایی از مراقبت نیاز داشته باشید، Anthem خدمات مراکز پرستاری حرفه‌ای را در صورت ضرورت پزشکی ارائه می‌دهد. این خدمات شامل اتاق و زندگی شبانه‌روزی در مرکز دارای مجوز و دارای مراقبت پرستاری تخصصی به‌صورت 24 ساعته می‌شود.

گفتاردرمانی

Anthem گفتاردرمانی را در صورت ضرورت پزشکی پوشش می‌دهد. خدمات گفتاردرمانی محدود به 2 جلسه در هر ماه به همراه خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کلردرمانی هستند. این محدودیت‌ها شامل افراد زیر 21 سال نمی‌شود. Anthem ممکن است برای خدمات دیگری که ضرورت پزشکی دارند نیز تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) بدهد.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



خدمات مربوط به افراد تراجنسیتی

Anthem خدمات تراجنسیتی (خدمات تعیین جنسیت) را در صورتی پوشش می‌دهد که ضرورت پزشکی داشته باشند یا واجد شرایط لازم برای جراحی ترمیمی باشند.

مطالعات بالینی

Anthem هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار را برای بیمارانی که در کارآزمایی‌های بالینی پذیرفته شده‌اند، از جمله کارآزمایی‌های بالینی سرطان، پوشش می‌دهد که در فهرست ایالات متحده به نشانی <https://clinicaltrials.gov> ذکر شده است.

Medi-Cal Rx بخشی از FFS Medi-Cal است که اکثر داروهای تجویزی بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «داروهای نسخه‌ای سرپایی» را در ادامه این فصل بخوانید.

خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی

Anthem آزمایشگاه‌های بیماران سرپایی و بستری و خدمات اشعه ایکس را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. عمل‌های تصویربرداری پیشرفته مانند تصویربرداری مقطعی کامپیوتری (CT) اسکن، پرتو مغناطیسی (MRI) و اسکن مقطعی با نشر پوزیترون (PET) بر حسب ضرورت پزشکی پوشش داده می‌شوند.

خدمات تندرستی و پیشگیرانه و مدیریت بیماری مزمن

Anthem این موارد را پوشش می‌دهد:

- واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشاوره‌ای برای شیوه‌های ایمن‌سازی» (ACIP)
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکا
- https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- خدمات پیشگیری از آسم
- خدمات پیشگیرانه برای زنان که توسط «کالج آمریکایی متخصصان زنان و زایمان» توصیه شده است
- کمک به ترک سیگار، که به آن خدمات ترک سیگار نیز گفته می‌شود
- خدمات پیشگیرانه درجه A و B توصیه‌شده توسط کارگروه خدمات پیشگیرانه ایالات متحده آمریکا

خدمات تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندانشان را انتخاب کنند. این خدمات شامل همه روش‌های پیشگیری از بارداری مورد تأیید سازمان غذا و دارو (FDA) می‌شود. در Anthem، PCP و متخصصان زنان و زایمان برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای دریافت خدمات تنظیم خانواده همچنین می‌توانید پزشک یا کلینیک Medi-Cal را که عضو شبکه Anthem نیست انتخاب کنید، بدون اینکه به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از سوی Anthem نیاز باشد. اگر از یک ارائه‌کننده خارج از شبکه

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



خدماتی غیر مرتبط با برنامه‌ریزی خانواده دریافت کنید، ممکن است آن خدمات پوشش داده نشوند. برای اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

مدیریت بیماری‌های مزمن

Anthem برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن را نیز تحت پوشش قرار می‌دهد که بر شرایط زیر متمرکز است:

- دیابت
- بیماری قلب و عروق
- آسم

برای اطلاعات مربوط به مراقبت‌های پیشگیرانه برای اعضای زیر 21 سال، فصل 5 «خدمات مراقبتی کودکان و جوانان» این دفترچه راهنما را بخوانید.

برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP) یک برنامه شاهدمحور تغییر سبک زندگی است. تمرکز این برنامه 12 ماهه روی تغییرات سبک زندگی است. این برنامه به منظور پیشگیری یا ایجاد تأخیر در شروع دیابت نوع 2 بین افراد مبتلا به پیش‌دیابت طراحی شده است. اعضای که شرایط لازم را داشته باشند ممکن است برای سال دوم نیز واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و پشتیبانی گروهی ارائه می‌دهد. برخی از تکنیک‌ها عبارتند از:

- ارائه یک مربی همسال
- آموزش خود نظارتی و حل مسئله
- ارائه تشویق و بازخورد
- ارائه مطالب اطلاعاتی برای پشتیبانی از اهداف
- کنترل روتین وزن برای کمک به تحقق اهداف

اعضایی که مایل به پیوستن به DPP هستند، باید قوانین خاصی را رعایت کنند. با Anthem تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط این برنامه هستید یا خیر.

خدمات ترمیمی

Anthem عمل‌های جراحی را که برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن به‌منظور بهبود یا ایجاد ظاهر طبیعی تا حد ممکن انجام می‌شوند تحت پوشش قرار می‌دهد. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، نابهنجاری‌های رشدی، ضربه روحی، عفونت، تومور، بیماری یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن می‌شوند، مانند ماستکتومی ایجاد می‌شوند. برخی محدودیت‌ها و استثنائات ممکن است اعمال شود.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد مخدر

Anthem این موارد را پوشش می‌دهد:

- غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و معرفی برای درمان (SABIRT)



برای اطلاع از پوشش درمانی در سرتاسر کانتی، به بخش «خدمات مربوط به درمان اختلال مصرف مواد مخدر» در ادامه این فصل مراجعه کنید.

مزایای بینایی سنجی

Anthem این موارد را پوشش می‌دهد:

- یک معاینه روتین چشم‌پزشکی هر 24 ماه، و معاینه‌های چشمی بیشتر یا متناوب‌تر در صورتی‌که از نظر پزشکی برای اعضا ضروری باشند، مثل کسانی که دیابت دارند، تحت پوشش است.
- عینک (فریم و لنز) هر 24 ماه یکبار، در صورتی‌که نسخه معتبر داشته باشید.
- تعویض عینک در مدت زمان 24 ماه اگر نسخه‌تان تغییر کرد یا اگر عینکتان گم شد، به سرقت رفت، شکسته شد (و امکان تعویض آن وجود نداشت) و اگر در این موارد شما مقصر نباشید. باید برایمان توضیحی بفرستید و بگویید چطور عینکتان گم شده، به سرقت رفته یا شکسته است.
- دستگاه‌های مخصوص ضعف بینایی در صورتی‌که نقص بینایی دارید که بر توانایی شما برای انجام فعالیت‌های روزمره تأثیر می‌گذارد (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با سن) و عینک‌های استاندارد، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی نمی‌توانند نقص بینایی شما را اصلاح کنند.
- لنز چشمی که از نظر پزشکی ضروری است. تست لنز و لنزهای چشمی در صورتی‌که به خاطر بیماری یا وضعیت خاص چشم امکان استفاده از عینک نباشد (مثلاً یک گوش از بین رفته باشد) ممکن است تحت پوشش قرار بگیرد. عوارض پزشکی که بر اساس آن‌ها لنزهای چشمی خاص تحت پوشش قرار می‌گیرند، شامل و نه محدود به فقدان عنبیه، آفاکیا، و کراتوکونوس (قوز قرنیه) هستند.

مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی

اگر نیاز پزشکی دارید که به واسطه آن نمی‌توانید از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رفتن به محل ویزیت مراقبت پزشکی استفاده کنید، می‌توانید از خدمات حمل‌ونقل پزشکی استفاده کنید. برای خدمات تحت پوشش و خریدهای تحت پوشش Medi-Cal از داروخانه، می‌توانید خدمات حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. اگر به حمل‌ونقل پزشکی نیاز دارید، می‌توانید از پزشک، دندان‌پزشک، متخصص پاپزشکی یا ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی یا سوءمصرف مواد مخدر درخواست کنید. ارائه‌کننده شما درباره نوع صحیح حمل‌ونقل با توجه به نیازهایتان تصمیم می‌گیرد.

اگر متوجه شوند که به ایاب و ذهاب پزشکی نیاز دارید، آن را با پر کردن یک فرم و ارسال آن به Anthem تجویز خواهند کرد. بعد از تأیید، تا 12 ماه بسته به نیاز پزشکی می‌توانید از این تأییدیه استفاده کنید. پس از تأیید، می‌توانید هر تعداد سواری که نیاز دارید دریافت کنید. لازم است پزشکتان نیاز پزشکی شما به حمل‌ونقل پزشکی را با ارزیابی کند و در صورت نیاز، اگر همچنان واجد شرایط باشید نسخه شما برای حمل‌ونقل پزشکی را در صورت انقضا تمدید کند. پزشک شما می‌تواند حمل‌ونقل پزشکی را برای حداکثر تا 12 ماه یا کمتر تأیید مجدد کند.

حمل‌ونقل پزشکی شامل انتقال با آمبولانس، ون برانکارد، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا حمل‌ونقل هوایی است. در صورتی‌که برای رفتن به مطب به وسیله نقلیه نیاز داشته باشید، Anthem ارزان‌ترین وسیله حمل‌ونقل پزشکی را که برای نیازهای پزشکی‌تان مناسب باشد در اختیارتان قرار می‌دهد. به عنوان مثال، اگر از نظر پزشکی یا جسمانی بتوانید با ون حمل ویلچر به مطب بروید، Anthem هزینه آمبولانس را نمی‌پردازد. فقط در صورتی حق استفاده از حمل‌ونقل هوایی را دارید که شرایط پزشکی شما هر نوع حمل‌ونقل زمینی را غیرممکن کند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت



[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.

در شرایط زیر می‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید:

- این نوع حمل‌ونقل از نظر جسمی یا پزشکی لازم است و با مجوز کتبی از سوی پزشک یا ارائه‌کننده دیگر انجام می‌شود، زیرا شما از نظر جسمی یا پزشکی قادر به استفاده از خودرو، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رسیدن به محل ویزیت خود نیستید
 - به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید.
- برای درخواست حمل‌ونقل پزشکی که پزشکتان برای ویزیت‌های غیرفوری (روتین) تجویز کرده است، با Anthem به شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** یا **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755** حداقل پنج روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از وقت ویزیت خود تماس بگیرید. برای ویزیت‌های فوری، در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت ID عضویت Anthem خود را آماده کنید.

محدودیت‌های حمل‌ونقل پزشکی

Anthem ارزان‌ترین حمل‌ونقل پزشکی را که متناسب با نیازهای پزشکی‌تان باشد، به نزدیکترین ارائه‌دهنده به منزلتان که وقت آزاد برای ملاقات داشته باشد فراهم می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش ندهد یا اگر ویزیت داروخانه تحت پوشش Medi-Cal نباشد، نمی‌توانید حمل‌ونقل پزشکی دریافت کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در بخش «مزایا و خدمات» در فصل 4 این دفترچه آمده است.

اگر نوع وقت ویزیت تحت پوشش Medi-Cal باشد اما نه از طریق طرح سلامت، Anthem حمل‌ونقل پزشکی را پوشش نمی‌دهد اما کمک می‌کند برای خدمات حمل‌ونقل با Medi-Cal زمانی را مشخص کنید. جابجایی به مناطق خارج از شبکه یا منطقه خدماتی Anthem تحت پوشش نیست، مگر اینکه از قبل توسط Anthem تأیید شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست حمل‌ونقل پزشکی، با Anthem به شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** یا **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755** تماس بگیرید.

هزینه‌های عضو

وقتی Anthem حمل‌ونقل را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

نحوه دسترسی به خدمات حمل‌ونقل غیرپزشکی

مزایای شما شامل رساندن به محل ویزیت برای مواقعی است که وقت ملاقات برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal باشد و شما دسترسی به حمل‌ونقل نداشته باشید. وقتی که همه روش‌های موجود را امتحان کرده باشید و شرایط زیر را داشته باشید، در موارد زیر می‌توانید رایگان از این خدمات استفاده کنید:

- رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات Medi-Cal مورد تأیید ارائه‌کننده، یا
- دریافت نسخه‌ها و لوازم پزشکی

Anthem به شما اجازه می‌دهد برای رسیدن به نوبت ویزیت پزشکی خود که مربوط به خدمات تحت پوشش Medi-Cal است، از خودروی شخصی، تاکسی یا سایر روش‌های حمل‌ونقل عمومی یا شخصی استفاده کنید. Anthem ارزان‌ترین نوع حمل‌ونقل غیرپزشکی متناسب با نیازهای شما را پوشش می‌دهد. بعضی مواقع Anthem برای جابجایی با ماشین خصوصی که خودتان هماهنگ کرده‌اید هزینه را به شما بازپرداخت می‌کند (پول آن را به شما برمی‌گرداند). Anthem باید قبل از اینکه سواری دریافت کنید، این را تأیید کند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



شما باید توضیح دهید که چرا روش‌های حمل‌ونقل جایگزین، مانند اتوبوس، برای شما امکان‌پذیر نیست. می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بنویسید یا حضوری به ما بگویید. اگر به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی دارید یا می‌توانید خودتان را به قرار ملاقات برسانید، Anthem هزینه‌ای را به شما برنمی‌گرداند. این مزیت فقط برای اعضای است که به حمل‌ونقل دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت پیموده‌شده، باید کپی مدارک زیر را ارسال کنید:

- گواهینامه،
- شماره ثبت خودرو، و
- گواهی بیمه خودرو

برای درخواست سواری برای خدماتی که مجاز هستند، حداقل پنج روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از نوبت ویزیت یا در اسرع وقت در صورت داشتن ویزیت اضطراری با Anthem یا (TTY 866-288-3133) (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 تماس بگیرید. هنگام تماس، کارت ID عضویت Anthem خود را آماده کنید.

توجه: سرخپوستان آمریکا برای درخواست حمل‌ونقل غیرپزشکی می‌توانند با ارائه‌کننده خدمات بهداشتی سرخپوستان خودشان تماس بگیرند.

محدودیت‌های حمل‌ونقل غیرپزشکی

Anthem ارزان‌ترین حمل‌ونقل غیرپزشکی را که متناسب با نیازهای پزشکی‌تان باشد، به نزدیکترین ارائه‌دهنده به منزلتان که وقت آزاد برای ملاقات داشته باشد فراهم می‌کند. اعضا نمی‌توانند شخصاً رانندگی کنند یا بابت حمل‌ونقل غیرپزشکی، بازپرداخت مستقیم دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، با Anthem به شماره 1-800-224-0336 (TTY 711) یا (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 حداقل پنج روز کاری (دوشنبه-جمعه) قبل از وقت ویزیت خود تماس بگیرید.

در موارد زیر حمل‌ونقل غیرپزشکی اعمال نمی‌شود:

- اگر آمبولانس، ون جابجایی صندلی چرخدار بیمار، ون مخصوص جابجایی ویلچر یا هر نوع وسیله حمل‌ونقل پزشکی دیگری از نظر پزشکی برای رفتن به محل خدمات تحت پوشش Medi-Cal لازم باشد
- به دلیل شرایط جسمی یا پزشکی، به کمک راننده برای رفت‌وآمد به محل سکونت، وسیله نقلیه یا محل درمان نیاز داشته باشید
- روی صندلی چرخدار باشید و بدون کمک راننده، نتوانید سوار وسیله نقلیه یا از آن پیاده شوید
- Medi-Cal این خدمات را پوشش نمی‌دهد

هزینه‌های عضو

وقتی Anthem ایاب و ذهاب غیرپزشکی را سازماندهی می‌کند هیچ هزینه‌ای دریافت نمی‌شود.

هزینه‌های رفت‌وآمد

در برخی موارد، اگر مجبور باشید برای نوبت ویزیت پزشکی که در نزدیکی خانه شما نیست سفر کنید، Anthem ممکن است هزینه‌های سفر مانند غذا، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط اعم از پارکینگ، عوارض و غیره را پوشش دهد. این هزینه‌های رفت و آمد همچنین ممکن است برای کسی که با شما سفر می‌کند تا در نوبت ویزیت به شما

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



کمک کند یا کسی که عضوی را برای پیوند عضو به شما اهدا می‌کند، تحت پوشش قرار گیرند. باید از طریق تماس با Anthem به شماره (TTY 711) 1-800-224-0336 یا (TTY 866-288-3133) 1-877-931-4755 درخواست تأییدیه اولیه (مجوز قبلی) را برای این خدمات بدهید.

خدمات دندانپزشکی

برای اعضای ساکن کانتی **Medi-Cal، Sacramento** از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی استفاده می‌کند. شما باید در برنامه «مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی» ثبت‌نام کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به نشانی <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> بروید. برای انتخاب یا تغییر طرح دندانپزشکی خود، با گزینه‌های مراقبت بهداشتی به شماره 1-800-430-4263 تماس بگیرید. شما نمی‌توانید همزمان در طرح برنامه مراقبت جامع سالمندان (PACE) یا شبکه اقدام مراقبت سالمندان (SCAN) و طرح مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت نام کنید.

طرح Medi-Cal خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندانپزشکی مانند
- معاینه، اسکن اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های ریشه دندان (قدیمی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لابراتواری)
- جرم‌گیری و صاف کردن ریشه
- پروتزهای دندانی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

برای اعضای ساکن کانتی‌های LA یا Sacramento، اگر درباره خدمات دندانپزشکی سوالی دارید یا می‌خواهید در این باره اطلاعات بیشتری کسب کنید، و در یک طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت مدیریت‌شده دندانپزشکی که به شما اختصاص داده شده تماس بگیرید.

سایر برنامه‌ها و مزایای تحت پوشش Anthem

خدمات مراقبتی و پشتیبانی‌های بلندمدت

Anthem برای اعضای که واجد شرایط هستند، خدمات مراقبت بلندمدت و پشتیبانی را در انواع مراکز یا خانه‌های مراقبت بلندمدت زیر پوشش می‌دهد:

- خدمات مرکز پرستاری حرفه‌ای در صورت تأیید توسط Anthem
- خدمات مرکز مراقبت نیمه‌عاد (شامل بزرگسالان و کودکان) مورد تأیید Anthem
- خدمات مرکز مراقبت میانی Anthem را تأیید می‌کند، از جمله:
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)
 - مرکز مراقبت میانی/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)
 - مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-پرستاری (ICF/DD-N)

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر واجد شرایط خدمات مراقبت بلندمدت هستید، Anthem اطمینان حاصل می‌کند که در یک مرکز مراقبت سلامت یا خانه قرار بگیرید که بهترین سطح مراقبت با نیازهای پزشکی شما را ارائه می‌دهد.

اگر درباره خدمات مراقبت بلندمدت سوالی دارید، با **1-800-407-4627** یا **خط مستقیم مدیریت پرونده به شماره (TTY 711) تماس بگیرید.**

مدیریت مراقبت‌های اساسی

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌کنندگان مختلف یا در سیستم‌های سلامت مختلف چالش‌برانگیز است. Anthem می‌خواهد مطمئن شود که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند. Anthem می‌تواند نیازهای بهداشتی شما را به‌صورت رایگان هماهنگ و مدیریت کند. این کمک حتی زمانی که برنامه دیگری خدمات را پوشش می‌دهد در دسترس است.

پس از خروج از بیمارستان یا دریافت مراقبت در سیستم‌های مختلف، تشخیص اینکه چگونه می‌توان نیازهای مراقبت سلامت خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. چند روشی که Anthem می‌تواند به شما کمک کند در زیر آمده است:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن نوبت ویزیت یا داروها مشکل داشته باشید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند.
- اگر برای رسیدن به یک قرار ملاقات حضوری به کمک نیاز دارید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند تا حمل‌ونقل رایگان دریافت کنید.

اگر سوال یا نگرانی درباره سلامت خود یا فرزندتان دارید، با **1-800-407-4627** یا **خط مستقیم مدیریت پرونده به شماره (TTY 711) تماس بگیرید.**

مدیریت مراقبت پیچیده

اعضایی با نیازهای سلامت پیچیده‌تر ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات اضافی متمرکز بر هماهنگی مراقبت باشند. Anthem خدمات مدیریت پرونده پیچیده (CCM) را به گروه‌های مختلف ارائه می‌دهد که ممکن است شامل موارد زیر باشد، اما محدود به آنها نیستند: کودکان با نیازهای مراقبت‌های بهداشتی ویژه، افراد باردار و افرادی که زایمان کرده‌اند، اعضای دریافت‌کننده خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS)، اعضا با بیماری کلیوی مرحله پایانی (ESRD)، اعضای که به مزایای پیوند دسترسی دارند، اعضای با وضعیت سلامت رفتاری یا اختلالات مصرف مواد، و اعضای مبتلا به چندین بیماری مزمن.

اگر در CCM یا مدیریت مراقبت پیشرفته (که در زیر توضیح داده شده است) ثبت‌نام کرده‌اید Anthem اطمینان حاصل می‌کند که یک مدیر مراقبت اختصاصی دارید که می‌تواند در مدیریت مراقبت‌های اولیه توضیح داده شده در بالا و همچنین سایر حمایت‌های مراقبت انتقالی در صورت ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای، بیمارستان روان‌پزشکی یا درمانگاه اقامتی کمک کند.



مدیریت مراقبت پیشرفته

Anthem خدمات مراقبت پیشرفته (ECM) را برای اعضای که نیازهای بسیار پیچیده دارند تحت پوشش قرار می‌دهد. ECM خدمات بیشتری را برای کمک به شما در دریافت مراقبت مورد نیاز و حفظ سلامتتان ارائه می‌دهد. مراقبت شما توسط پزشکان و سایر ارائه‌کنندگان مراقبت سلامت را هماهنگ می‌کند. ECM مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشدی، سلامت گفتاری، خدمات و پشتیبانی اجتماع‌محور بلندمدت (LTSS) را هماهنگ می‌کند و شما را به منابع همگانی معرفی می‌کند.

اگر واجد شرایط باشید ممکن است در رابطه با خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Anthem تماس بگیرید و درباره اینکه آیا واجد شرایط دریافت ECM هستید و زمان دریافت آن اطلاعاتی کسب کنید. یا با ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود صحبت کنید. می‌تواند بفهمد که آیا واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت ارجاع می‌دهد.

خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM باشید، تیم مراقبت و مدیر مراقبت اصلی خودتان را خواهید داشت. این تیم با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازها، مدیران پرونده، ارائه‌کنندگان خدمات اجتماعی و سایرین صحبت می‌کند. او اطمینان حاصل می‌کند که همگی با همکاری هم مراقبت مورد نیازتان را در اختیاران قرار می‌دهند. مدیر مراقبت اصلی شما همچنین سایر خدمات موجود در انجمن را برایتان پیدا و اقدام می‌کند. ECM شامل موارد زیر است:

- برنامه‌های ارتباطی و جذب و مشارکت
- ارزیابی و مدیریت مراقبت جامع
- هماهنگی بهبود یافته مراقبت
- تقویت سلامت
- مراقبت جامع انتقالی
- خدمات حمایت از اعضا و خانواده
- هماهنگی و معرفی به انجمن و پشتیبانی‌های اجتماعی

برای اطلاع از اینکه آیا ECM گزینه مناسبی است یا خیر، با نماینده Anthem یا ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود صحبت کنید.

هزینه‌های عضو

خدمات ECM هیچ هزینه‌ای برای اعضا ندارد.

پشتیبانی‌های اجتماعی

ممکن است در صورت لزوم واجد شرایط دریافت برخی از خدمات پشتیبانی همگانی باشید. پشتیبانی انجمن به اقدامات و خدمات جایگزین و کم‌هزینه و از نظر پزشکی مناسب برای برنامه درمانی ایالتی Medi-Cal گفته می‌شود. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر شما واجد شرایط دریافت این خدمات باشید و با آن موافقت کنید، این خدمات ممکن است به شما کمک کنند تا مستقل‌تر زندگی کنید. آن‌ها جایگزین مزایایی که در حال حاضر تحت Medi-Cal دریافت می‌کنید نمی‌شوند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اگر به راهنمایی نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید کدام پشتیبانی انجمن ممکن است در دسترس‌تان باشد، با شماره **1-800-407-4627** یا خط مستقیم مدیریت پرونده به شماره **(TTY 711)** تماس بگیرید. یا با ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود تماس بگیرید.

پیوند عضوهای اصلی

پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

در کانتی‌های Madera، Kern، Kings، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine، Mono، Sacramento، San Francisco، Santa Clara، Tulare و Tuolumne بر اساس قوانین ایالتی، کودکانی که به پیوند نیاز دارند باید به برنامه «خدمات کودکان California» (CCS) ارجاع داده شوند تا واجد شرایط بودن آن‌ها برای CCS مشخص شود. اگر کودک برای CCS واجد شرایط باشد، این برنامه هزینه پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد.

اگر کودک برای CCS واجد شرایط نباشد، Anthem کودک را به مرکز پیوند مجاز برای ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند برای وضعیت پزشکی کودک ایمن و ضروری است، Anthem هزینه پیوند و خدمات مرتبط را تحت پوشش قرار می‌دهد.

پیوند برای بزرگسالان 21 سال به بالا

اگر پزشکتان تصمیم بگیرد که به پیوند اعضای اصلی نیاز دارید، Anthem شما را به یک مرکز پیوند اعضای واجد شرایط جهت ارزیابی ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند عضو تأیید کند که انجام پیوند برای عارضه پزشکی شما ضروری و امن است، Anthem هزینه پیوند و خدمات مربوطه را پوشش می‌دهد.

پیوند اعضای اصلی Anthem شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- مغز استخوان
- قلب
- قلب/ریه
- کلیه
- کلیه/پانکراس
- کبد
- کبد/روده کوچک
- ریه
- روده کوچک

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

Anthem برخی خدمات را پوشش نمی‌دهد اما همچنان می‌توانید آن‌ها را از طریق هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal (FFS) یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. Anthem با همکاری سایر برنامه‌ها اطمینان حاصل می‌کند که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت کنید، از جمله خدماتی که برنامه دیگری آن را پوشش می‌دهد و Anthem پوشش نمی‌دهد.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



بعضی از این خدمات در این بخش فهرست شده‌اند. برای اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

داروهای تجویزی بیماران سرپایی

داروهای تجویزی تحت پوشش Medi-Cal Rx

داروهای تجویزی توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx که بخشی از FFS Medi-Cal است قرار دارند. Anthem ممکن است بعضی از داروهایی را که ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک به شما می‌دهد تحت پوشش قرار دهد. اگر پزشک شما داروهایی را تجویز کند که در مطب پزشک یا مرکز تزریق تجویز می‌شوند، این داروها ممکن است به عنوان داروهای تجویز شده توسط پزشک در نظر گرفته شوند.

اگر یک متخصص مراقبت‌های پزشکی غیر داروخانه‌ای دارویی را تزریق کند، تحت پوشش مزایای پزشکی قرار می‌گیرد. ارائه‌کننده شما می‌تواند داروهایی برای شما تجویز کند که در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx وجود دارند.

گاهی به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای قراردادی موجود نیست. این داروها باید قبل از دریافت نسخه در داروخانه، تأیید شوند. Medi-Cal Rx ظرف 24 ساعت این درخواست‌ها را بررسی و درباره آن تصمیم‌گیری می‌کند.

- داروساز در داروخانه بیماران سرپایی ممکن است اگر تشخیص دهد که نیاز دارید، به شما ذخیره اورژانسی 14 روزه از دارو بدهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی ارائه‌شده توسط داروخانه بیماران سرپایی را پوشش می‌دهد.
 - Medi-Cal Rx ممکن است درخواست مربوط به موارد غیر اورژانسی را نپذیرد. در این صورت، با ارسال نامه‌ای دلیل آن را به شما می‌گویند. آن‌ها به شما می‌گویند که چه گزینه‌هایی پیش رو دارید. برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «شکایات» را در فصل 6 این کتابچه راهنما مطالعه کنید.
- برای اطلاع از اینکه آیا دارویی در فهرست داروهای تحت قرارداد است یا خیر، یا برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای تحت قرارداد، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx به نشانی <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای تجویزی خود را دریافت یا تمدید کنید، باید داروی تجویزی خود را از داروخانه‌ای تهیه کنید که با Medi-Cal Rx کار می‌کند. لیست داروخانه‌های همکار Medi-Cal Rx در فهرست داروخانه‌های Medi-Cal Rx در اینجا موجود است:

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

برای یافتن داروخانه‌ای در نزدیکی خودتان، یا داروخانه‌ای که بتواند نسخه را برایتان پست کند، با Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید.

هنگامی که داروخانه‌ای را انتخاب کردید، ارائه‌کننده شما می‌تواند نسخه‌ای را به صورت الکترونیکی به داروخانه شما ارسال کند. ارائه‌کننده شما همچنین ممکن است یک نسخه کتبی به شما بدهد تا آن را به داروخانه خود ببرید. نسخه را به همراه

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



کارت ID مزایای Medi-Cal خود (BIC) به مسئول داروخانه بدهید. مطمئن شوید که داروخانه از تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و حساسیت‌هایی که دارید مطلع است. اگر درباره نسخه خود سوالی دارید، از پزشک داروخانه بپرسید. اعضا همچنین می‌توانند خدمات ایاب و ذهاب را از Anthem برای رفتن به داروخانه‌ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات حمل‌ونقل، «مزایای حمل‌ونقل برای مواقع غیراورژانسی» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

خدمات تخصصی سلامت روانی

برخی خدمات سلامت روان توسط طرح‌های سلامت روان کانتی به جای Anthem ارائه می‌شوند. اینها شامل خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که معیارهای قوانین خدماتی SMHS را دارند. خدمات SMHS ممکن است این خدمات سرپایی، خانه سالمندان و بستری را در برگیرد:

خدمات سرپایی:

- خدمات سلامت روان
- خدمات پشتیبانی دارویی
- خدمات فشرده درمان روزانه
- خدمات توانبخشی روزانه
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات تثبیت وضعیت بحرانی
- مدیریت هدفمند پرونده
- خدمات رفتاری درمانی تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- هماهنگ‌سازی مراقبت متمرکز (ICC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات متمرکز در منزل (IHBS) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- مراقبت درمانی از کودکان (TFC) تحت پوشش برای اعضای زیر 21 سال
- خدمات سیار برای مقابله با بحران
- خدمات پشتیبانی همتا (PSS) (اختیاری)

خدمات خانه سالمندان:

- خدمات آسایشگاه بزرگسالان
- خدمات درمان موارد بحرانی در منزل

خدمات بستری:

- خدمات روانشناسی برای بیماران بستری
 - امکانات سلامت روان پزشکی
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره SMHS که توسط برنامه درمانی روان کانتی ارائه می‌شوند، می‌توانید با برنامه درمانی سلامت روانی کانتی خود تماس بگیرید.
- برای پیدا کردن شماره تلفن رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به نشانی dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx مراجعه کنید. اگر Anthem متوجه شود که به خدمات طرح سلامت روان کانتی نیاز دارید، Anthem به شما کمک می‌کند تا با خدمات طرح سلامت روان کانتی ارتباط برقرار کنید.



خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر

Anthem اعضای که در زمینه مصرف الکل یا سایر مواد مخدر کمک می‌خواهند را تشویق به دریافت مراقبت می‌کند. خدمات مربوط به مصرف مواد مخدر توسط ارائه‌کنندگان مراقبت‌های عمومی مانند مراقبت‌های اولیه، بستری در بیمارستان و بخش‌های اورژانس و توسط ارائه‌کنندگان خدمات تخصصی مصرف مواد مخدر ارائه می‌شود. برنامه‌های درمانی رفتاری کانتی اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات سوءمصرف مواد، با شماره **1-888-831-2246** (TTY 711) تماس بگیرید.

اعضای Anthem می‌توانند یک ارزیابی انجام دهند تا براساس آن، بهترین خدمات متناسب با نیازها و ترجیحات سلامت خود را دریافت کنند. در صورت ضرورت پزشکی، خدمات موجود شامل درمان سرپایی، درمان اقامتی، و داروهای برای اختلالات سوءمصرف مواد مخدر (همچنین با نام «داروهای درمان اعتیاد» یا MAT) مانند بوپرنورفین، متادون و نالترون است.

کانتی خدمات اختلال مصرف مواد مخدر را به آن دسته از اعضای Medi-Cal ارائه می‌دهد که واجد شرایط دریافت این خدمات هستند. اعضای که برای خدمات درمان مصرف مواد مخدر شناسایی شده‌اند، برای درمان به بخش کانتی خودشان ارجاع داده می‌شوند. برای دریافت فهرستی از شماره تلفن همه کانتی‌ها به این نشانی https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx مراجعه کنید.

Anthem ترتیبی می‌دهد که MAT در مراقبت‌های اولیه، بستری در بیمارستان، بخش اورژانس و سایر محیط‌های درمانی ارائه شود.

خدمات دندانپزشکی

برنامه دندانپزشکی FFS Medi-Cal Dental با FFS Medi-Cal برای خدمات دندانپزشکی شما یکسان است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید کارت Medi-Cal BIC خود را به ارائه‌کننده دندانپزشکی نشان دهید. اطمینان حاصل کنید که ارائه‌کننده دندانپزشکی FFS را می‌پذیرد و شما بخشی از برنامه مراقبت مدیریت‌شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد نیستید.

Medi-Cal از طریق برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental طیف وسیعی از خدمات دندانپزشکی از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- تشخیص و خدمات پیشگیرانه دندانپزشکی مانند
- معاینه، اسکن اشعه ایکس و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد
- کشیدن دندان
- پر کردن
- درمان‌های ریشه دندان (قدامی/خلفی)
- روکش‌ها (پیش‌ساخته/لابراتواری)
- جرم‌گیری و روت پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- پروتزهای دندانی کامل و جزئی
- ارتودنسی برای کودکان واجد شرایط
- فلوراید موضعی

اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره (TTY 711) 1-800-322-6384 تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت برنامه دندانپزشکی Medi-Cal Dental به نشانی <https://www.dental.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.dental.dhcs.ca.gov) مراجعه کنید.



خدمات کودکان California

CCS یک برنامه Medi-Cal است که به درمان کودکان زیر 21 سال مبتلا به عارضه‌های خاص و بیماری‌ها و مشکلات مزمن سلامت و نیز کسانی که الزامات برنامه CCS را برآورده می‌سازند اختصاص دارد. اگر تشخیص Anthem یا PCP شما این باشد که فرزندتان واجد شرایط CCS است، او را برای ارزیابی واجدیت شرایط به برنامه CCS کانتی ارجاع می‌دهند. پرسنل برنامه CCS کانتی تعیین می‌کنند که آیا شما یا فرزندتان برای خدمات CCS واجد شرایط هستید یا خیر. Anthem درباره واجد شرایط بودن برای CCS تصمیم‌گیری نمی‌کند. اگر کودک شما صلاحیت دریافت این نوع مراقبت را داشته باشد، ارائه‌کنندگان CCS عارضه واجد شرایط CCS او را درمان خواهند کرد. Anthem همچنان خدماتی را که به عارضه CCS ارتباطی ندارند، مانند معاینات جسمی، واکسن‌ها و معاینات سلامت دوره‌ای کودکان، پوشش خواهد داد. Anthem خدماتی که تحت پوشش برنامه CCS هستند را پوشش نمی‌دهد. برای پوشش این خدمات توسط CCS، باید ارائه‌کننده، خدمات و تجهیزات به تأیید CCS برسند. CCS بیشتر عارضه‌های سلامت را پوشش می‌دهد. چند نمونه از عارضه‌های واجد شرایط برای CCS شامل، اما نه محدود به، موارد زیر است:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| ■ بیماری قلبی مادرزاد | ■ اسپینا بیفیدا |
| ■ سرطان | ■ کم‌شنوایی |
| ■ تومور | ■ آب‌مروارید |
| ■ هموفیلی | ■ فلج مغزی |
| ■ کم‌خونی داسی‌شکل | ■ تشنج تحت شرایط خاص |
| ■ مشکلات تیروئید | ■ آرتریت روماتوئید |
| ■ دیابت | ■ دیستروفی عضلانی |
| ■ مشکلات جدی مزمن کلیوی | ■ HIV/AIDS |
| ■ بیماری کبد | ■ آسیب‌های شدید سر، مغز یا نخاع |
| ■ بیماری روده | ■ سوختگی‌های شدید |
| ■ لب‌شکری/شکاف کام | ■ دندان‌های به شدت کج |

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را می‌پردازد. اگر فرزندتان برای خدمات برنامه CCS واجد شرایط نیست، همچنان خدمات پزشکی لازم را از Anthem دریافت خواهد کرد.

برای اطلاعات بیشتر درباره CCS، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> مراجعه کنید. یا با شماره زیر تماس بگیرید: (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

هزینه‌های حمل‌ونقل و سفر برای CCS

اگر خودتان یا خانواده‌تان به کمک نیاز داشته باشید تا به یک جلسه ویزیت پزشکی مرتبط با شرایط واجد شرایط CCS بروید و هیچ منبع دیگری در دسترس نباشد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل‌ونقل، و عده‌های غذایی، اقامت و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. قبل از اینکه هزینه‌های حمل‌ونقل، و عده‌های غذایی و اقامت را از جیب خود پرداخت کنید با Anthem تماس بگیرید و درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) کنید. Anthem حمل‌ونقل غیرپزشکی و غیراورژانسی پزشکی را همان‌طور که در بخش «مزایا و خدمات» فصل 4 این دفترچه راهنما ذکر شده است، ارائه می‌دهد.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اگر هزینه‌های حمل‌ونقل یا سفر که خودتان پرداخت کرده‌اید ضروری شناخته شوند و Anthem تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق Anthem حمل‌ونقل دریافت کنید، Anthem هزینه‌های شما را بازپرداخت خواهد کرد. ما باید هزینه‌های شما را ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ ارائه رسیدها و مدارک لازم مربوط به هزینه‌های حمل‌ونقل، بازپرداخت کنیم.

خدمات اجتماع‌محور و خانگی خرج از خدمات CCS

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در معافیت (c) 1915 باشید، ممکن است بتوانید خدمات اجتماع‌محور و خانگی را دریافت کنید که به عارضه واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند، اما برای شما ضروری هستند تا در یک محیط اجتماعی بمانید و به مؤسسه منتقل نشوید. به عنوان مثال، اگر به اصلاحات خانه نیاز داشته باشید تا نیازهای خود را در یک محیط اجتماع‌محور برآورده کنید، Anthem نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک عارضه مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت‌نام کرده باشید، اصلاحات خانه ممکن است در صورت نیاز پزشکی برای جلوگیری از بستری شدن در مؤسسه تحت پوشش قرار گیرد.

هزینه‌های حمل‌ونقل و سفر برای CCS

اگر خودتان یا خانواده‌تان به کمک نیاز داشته باشید تا به یک جلسه ویزیت پزشکی مرتبط با شرایط واجد شرایط CCS بروید و هیچ منبع دیگری در دسترس نباشد، ممکن است بتوانید هزینه‌های حمل‌ونقل، وعده‌های غذایی، اقامت و سایر هزینه‌ها مانند پارکینگ، عوارض و غیره را دریافت کنید. قبل از اینکه هزینه‌های حمل‌ونقل، وعده‌های غذایی و اقامت را از جیب خود پرداخت کنید باید با Anthem تماس بگیرید و درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) کنید. Anthem حمل‌ونقل غیرپزشکی و غیروارژانسی پزشکی را همان‌طور که در بخش «مزایا و خدمات» فصل 4 این دفترچه راهنما ذکر شده است، ارائه می‌دهد.

اگر هزینه‌های حمل‌ونقل یا سفر که خودتان پرداخت کرده‌اید ضروری شناخته شوند و Anthem تأیید کند که شما تلاش کرده‌اید از طریق Anthem حمل‌ونقل دریافت کنید، Anthem هزینه‌های شما را بازپرداخت خواهد کرد. ما باید هزینه‌های شما را ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ ارائه رسیدها و مدارک لازم مربوط به هزینه‌های حمل‌ونقل، بازپرداخت کنیم.

خدمات خانه و جامعه‌محور خرج از خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در معافیت (c) 1915 باشید، ممکن است بتوانید خدمات اجتماع‌محور و خانگی را دریافت کنید که به عارضه واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند، اما برای شما ضروری هستند تا در یک محیط اجتماعی بمانید و به مؤسسه منتقل نشوید. به عنوان مثال، اگر به اصلاحات خانه نیاز داشته باشید تا نیازهای خود را در یک محیط اجتماع‌محور برآورده کنید، Anthem نمی‌تواند این هزینه‌ها را به عنوان یک عارضه مرتبط با CCS پرداخت کند. اما اگر در معافیت (c) 1915 ثبت‌نام کرده باشید، اصلاحات خانه ممکن است در صورت نیاز پزشکی برای جلوگیری از بستری شدن در مؤسسه تحت پوشش قرار گیرد.

انصراف از خدمات اجتماع‌محور و خانگی (c) 1915

موارد 6 گانه انصراف از California Medi-Cal 1915(c) به این ایالت اجازه می‌دهد تا خدماتی را به افرادی ارائه دهد که در غیر این صورت به مراقبت در مرکز پرستاری یا بیمارستان در محیط اجتماعی مورد نظر خود نیاز دارند. Medi-Cal با

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



دولت فدرال قراردادی دارد که اجازه می‌دهد خدمات انصراف در منزل شخصی یا در یک محیط اجتماعی شبیه خانه ارائه شود. هزینه خدمات ارائه‌شده طبق موارد انصرافی نباید بیش از سطح مراقبت سازمانی جایگزین باشد. دریافت‌کنندگان انصراف HCBS باید کاملاً واجد شرایط Medi-Cal باشند. برخی از معافیت‌های (c) 1915 در ایالت California به‌صورت محدود ارائه می‌شوند و/یا ممکن است فهرست انتظار داشته باشند. موارد 6 گانه انصراف (c) 1915 Medi-Cal عبارتند از:

- انصراف از خدمات کمک به زندگی California (ALW)
 - انصراف از برنامه خودمختاری California (SDP) برای افراد مبتلا به ناتوانی‌های رشدی
 - انصراف از HCBS برای ساکنان California که مبتلا به ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD) هستند
 - انصراف از جایگزین‌های خانگی و اجتماع‌محور (HCBA)
 - برنامه انصراف از Medi-Cal (MCWP)، که قبلاً «انصراف از ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی» (HIV/AIDS) نامیده می‌شد
 - برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)
- برای کسب اطلاعات بیشتر درباره انصراف از Medi-Cal، به <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> مراجعه کنید. یا با شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات حمایتی در منزل

برنامه خدمات پشتیبانی در منزل (IHSS) به افراد واجد شرایط Medi-Cal، از جمله سالمندان، نابینایان و/یا افراد دارای معلولیت، کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه ارائه می‌دهد که جایگزینی برای مراقبت خارج از خانه است. IHSS به دریافت‌کنندگان این امکان را می‌دهد که با خیال راحت در خانه خود بمانند. ارائه‌کننده مراقبت‌های بهداشتی شما باید تأیید کند که شما به کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه نیاز دارید و در صورتی که خدمات IHSS را دریافت نکنید، در معرض خطر انتقال به مراکز مراقبتی خارج از خانه خواهید بود. برنامه IHSS همچنین یک ارزیابی نیازها انجام خواهد داد.

برای اطلاعات بیشتر درباره IHSS موجود در کانتی خود، به <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> مراجعه کنید. یا با آژانس خدمات اجتماعی کانتی خود تماس بگیرید.

خدماتی که نمی‌توانید از طریق Anthem یا Medi-Cal دریافت کنید

Anthem و Medi-Cal برخی از خدمات را پوشش نخواهد داد. خدمات Anthem یا Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود، اما محدود به این موارد هم نیست:

- لقاح آزمایشگاهی (IVF)، شامل مطالعات ناباروری یا روش‌های تشخیص یا درمان ناباروری است اما محدود به این موارد نیست.
- حفظ باروری
- خدمات آزمایشی
- ایجاد تغییرات در خودرو
- جراحی زیبایی

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



Anthem ممکن است خدمات خارج از پوشش: را در صورت لزوم از نظر پزشکی پوشش دهد. ارائه‌دهندگان باید به Anthem درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارسال کند و دلیل اینکه چرا آن مزایای پوشش داده‌نشده از نظر پزشکی ضرورت دارد را عنوان کند.

برای اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

ارزیابی فناوری‌های جدید و موجود

برای اطمینان از اینکه همیشه از آخرین درمان‌ها و تجهیزات پزشکی برای کمک به شما استفاده می‌کنیم تا بهترین احساس را داشته باشید، مدیر امور پزشکی و ارائه‌دهندگان ما همه آخرین تغییرات پزشکی را بررسی می‌کنند. آنها موارد زیر را بررسی می‌کنند:

- خدمات و درمان‌های پزشکی
- خدمات و درمان سلامت رفتاری
- داروها
- تجهیزات

آنها همچنین جدیدترین مطالب مکتوب علمی و پزشکی را مرور می‌کنند. با همه این اطلاعات، آنها موارد زیر را در نظر می‌گیرند:

- این که آیا تغییرات امن و مفید هستند یا خیر.
 - این که آیا این تغییرات، نتایج یکسان یا بهتری را نسبت به آنچه امروز استفاده می‌شود ارائه می‌دهند.
- این کار برای کمک به ما صورت می‌گیرد تا تصمیم بگیریم که آیا یک درمان یا مراقبت جدید باید به مزایای شما اضافه شود یا خیر.



5. کودکان و نوجوانان بررسی سلامت

کودکان و جوانان اعضای زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام به بعضی از خدمات سلامت ویژه دسترسی داشته باشند. با این کار اطمینان حاصل می‌شود که به روش‌های پیشگیری صحیح، خدمات دندانپزشکی، سلامت روانی و رشدی و همچنین خدمات تخصصی دسترسی خواهند داشت. در این فصل درباره این خدمات توضیح داده می‌شود.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان

اعضای زیر 21 سال برای خدمات مورد نیاز به صورت رایگان تحت پوشش هستند. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا مراقبت از نقایص و تشخیص‌های جسمی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل اما نه محدود به موارد زیر است:

- ویزیت سلامت کودک و چک‌آپ نوجوانان (ویزیت‌های مهم مورد نیاز کودکان)
 - واکسیناسیون (تزریق)
 - ارزیابی و درمان سلامت رفتاری
 - ارزیابی و درمان سلامت روانی شامل روان درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات تخصصی سلامت روانی (SMHS) تحت پوشش کانتی است)
 - غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
 - مدیریت مراقبت‌های پیشرفته (ECM) برای گروه‌های سنی کودکان و نوجوانان در اولویت (POF) (یک مزیت برنامه مدیریت مراقبت Medi-Cal (Anthem))
 - تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
 - ارزیابی خطر عضو
 - آموزش سلامت و پیشگیری
 - خدمات چشمپزشکی
 - خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش Medi-Cal Dental)
 - خدمات شنوایی‌سنجی (تحت پوشش «خدمات کودکان California (CCS) برای کودکان واجد شرایط Anthem خدمات را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش می‌دهد)
 - خدمات بهداشت خانگی، مانند پرستاری خصوصی (PDN)، کاردرمانی، فیزیوتراپی و تجهیزات و ملزومات پزشکی
- این خدمات به عنوان Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان (که با نام «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» (EPSDT) نیز شناخته می‌شود) نامیده می‌شوند. اطلاعات اضافی برای اعضا در مورد Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان را می‌توان در اینجا یافت، <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx) مراجعه کنید.



کودکان و نوجوانان که بر اساس شیوهنامه‌های Bright Futures پزشکان کودکان توصیه شده‌اند تا به شما یا فرزندتان کمک کنند سالم بمانند، به صورت رایگان تحت پوشش قرار می‌گیرند. برای خواندن شیوهنامه‌های Bright Futures، به نشانی https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf. مراجعه کنید.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM) یکی از مزایای برنامه مراقبت مدیریت‌شده (Medi-Cal (Anthem است که در تمام کانتی‌های California برای پشتیبانی از مدیریت مراقبت جامع برای اعضای Anthem با نیازهای پیچیده موجود است. از آنجایی که کودکان و نوجوانان با نیازهای پیچیده اغلب از یک یا چند مدیر پرونده یا سایر ارائه‌کنندگان خدمات در یک سیستم تحویل پراکنده خدمات دریافت می‌کنند، ECM هماهنگی بین سیستم‌ها را ارائه می‌دهد. جمعیت متمرکز کودکان و نوجوانان واجد شرایط برای این مزایا عبارتند از:

- کودکان و نوجوانان بی‌خانمان
- کودکان و نوجوانان در معرض خطر مراجعه غیرضروری به بیمارستان یا اورژانس (ED)
- کودکان و نوجوانان دچار مشکلات روانی جدی و/یا اختلال سوءمصرف مواد (SUD)
- کودکان و نوجوانانی که در خدمات کودکان California (CCS) یا مدل جامع کودک (WCM) CCS با نیازهای اضافی فراتر از شرایط CCS ثبت‌نام کرده‌اند
- کودکان و جوانان دارای پرونده رفاه کودکان

برای اطلاعات بیشتر درباره ECM به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

علاوه بر این، به مدیران ارشد مراقبت ECM اکیداً توصیه می‌شود تا اعضای ECM را از نظر نیاز به خدمات پشتیبانی همگانی Anthem به عنوان جایگزین مقرون‌به‌صرفه خدمات یا مراکز پزشکی سنتی معاینه کنند - و در صورت واجد شرایط بودن و در دسترس بودن، به آن پشتیبانی‌های همگانی مراجعه کنند. کودکان و نوجوانان می‌توانند از بسیاری از خدمات پشتیبانی همگانی، از جمله درمان آسم، خدمات راهنمای مسکن، استراحت پزشکی، و مراکز ترک الکل بهره‌مند شوند.

پشتیبانی‌های همگانی خدماتی هستند که توسط برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده (Medi-Cal (Anthem ارائه می‌شوند و برای اعضای واجد شرایط Medi-Cal در دسترس هستند، بدون اینکه نیاز باشد برای خدمات ECM واجد شرایط باشند.

برای اطلاعات بیشتر درباره پشتیبانی‌های همگانی به آدرس زیر مراجعه کنید:

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

برخی از خدمات موجود Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان، مانند PDN، خدمات تکمیلی محسوب می‌شوند. این خدمات برای اعضای 21 سال به بالا در دسترس نیست. برای ادامه دریافت رایگان این خدمات، ممکن است شما یا فرزندتان مجبور باشید در برنامه‌های معافیت از خدمات خانگی و اجتماع‌محور (HCBS) (1915(c) یا سایر خدمات و پشتیبانی‌های بلندمدت (LTSS) در 21 سالگی یا قبل از رسیدن به این سن ثبت‌نام کنید. اگر شما یا فرزندتان خدمات تکمیلی را از طریق Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان دریافت می‌کنید و به زودی 21 ساله می‌شوید، با Anthem تماس بگیرید تا درباره گزینه‌های مراقبت مستمر صحبت کنید.



معاینات سلامت کودک و مراقبت پیشگیرانه

مراقبت پیشگیرانه شامل معاینات منظم سلامت، غربالگری برای کمک به پزشک برای یافتن زودهنگام مشکلات، و خدمات مشاوره برای تشخیص بیماری‌ها یا عارضه‌های پزشکی قبل از ایجاد مشکل است. چک‌آپ‌های مداوم به شما و پزشک فرزندتان کمک می‌کند هرگونه مشکلی را متوجه شوند. مشکلاتی مانند مسائل پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، شنوایی، سلامت روانی، و هرگونه اختلال مصرف (الکل یا مواد مخدر). چک‌آپ‌های موجود برای غربالگری مشکلات (از جمله بررسی سطح سرب خون) در صورت نیاز و حتی اگر در طول چک‌آپ‌های معمول شما یا کودک‌تان نباشد، تحت پوشش Anthem خواهند بود.

مراقبت پیشگیرانه همچنین شامل واکسیناسیون مورد نیاز شما و فرزندتان است. Anthem باید مطمئن شود که همه کودکان ثبت‌نام‌شده در هنگام مراجعه به پزشک خود تمام واکسن‌های جدید مورد نیاز را دریافت کرده باشند. خدمات مراقبت پیشگیرانه و غربالگری به صورت رایگان و بدون تأیید اولیه (مجوز قبلی) ارائه می‌شود.

کودک شما باید در این سنین معاینه شود:

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 2 تا 4 روز بعد از زایمان | 12 ماهگی |
| 1 ماهگی | 15 ماه |
| 2 ماه | 18 ماه |
| 4 ماه | 24 ماه |
| 6 ماه | 30 ماه |
| 9 ماه | یک بار در سال از 3 تا 20 سالگی |

معاینات سلامت کودک عبارتست از:

- تاریخچه کامل و معاینه کامل تمام بدن
- واکسن‌های متناسب با سن (California تابع برنامه زمانی Bright Futures آکادمی پزشکی اطفال آمریکاست: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- تست‌های آزمایشگاهی، از جمله غربالگری مسمومیت خون با سرب
- ارزیابی خطر عضو
- آموزش بهداشت
- غربالگری بینایی و شنوایی
- غربالگری بهداشت دهان و دندان
- ارزیابی سلامت رفتاری

اگر پزشک در طول معاینه یا غربالگری مشکلی در سلامت جسمی یا روانی شما یا فرزندتان پیدا کند، ممکن است شما یا فرزندتان نیاز به مراقبت‌های پزشکی بیشتری داشته باشید. Anthem بدون هیچ هزینه‌ای برای شما، آن مراقبت را پوشش می‌دهد، از جمله:

- پزشک، پرستار و مراقبت بیمارستانی
- واکسن‌های لازم برای حفظ سلامت شما
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی/زبان‌درمانی و کاردرمانی
- خدمات سلامت خانگی از جمله تجهیزات پزشکی، اقلام و لوازم

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- درمان مشکلات بینایی، از جمله تهیه عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله تهیه سمعک در صورتی که تحت پوشش CCS نباشد
- درمان سلامت رفتاری برای برخی عارضه‌های سلامت مانند اختلال طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت پرونده و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی نوعی جراحی برای تصحیح یا ترمیم بخش‌های غیرطبیعی بدن است که در نتیجه نقص‌های مادرزادی، رشد غیرطبیعی اندام‌ها، آسیب‌ها، عفونت، تومور یا هر نوع بیماری با هدف بهبود عملکرد بدن یا ایجاد شکل ظاهری طبیعی انجام می‌شود.

غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که در Anthem ثبت‌نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین 24 تا 72 ماهگی در صورتی که قبلاً آزمایش نداده‌اند، غربالگری مسمومیت سرب انجام دهند. در صورت درخواست والد یا سرپرست، کودکان می‌توانند غربالگری سرب خون را انجام دهند. همچنین کودکان هر زمان که پزشک معتقد باشد تغییری در زندگی او را در معرض خطر قرار داده است، باید غربالگری شوند.

کمک به کودکان و جوانان در دسترسی به خدمات مراقبتی

Anthem به اعضای زیر 21 سال و خانواده‌هایشان کمک می‌کند تا خدمات مورد نیازشان را دریافت کنند. هماهنگ‌کننده مراقبت Anthem می‌تواند:

- درباره خدمات موجود به شما اطلاع دهد
- در صورت نیاز، به یافتن ارائه‌کنندگان داخل و خارج از شبکه کمک کند
- برای تعیین وقت ویزیت به شما کمک کند
- خدمات حمل‌ونقل را هماهنگ کند تا کودکان بتوانند به محل ویزیت بروند
- به هماهنگی خدمات مراقبتی موجود از طریق هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal کمک کند، از جمله:
 - خدمات درمانی و توانبخشی برای سلامت روانی و اختلالات مصرف مواد مخدر
 - درمان مشکلات دندانی، از جمله ارتودنسی



سایر خدماتی که از طریق برنامه هزینه به‌ازای خدمات Medi-Cal یا سایر برنامه‌ها قابل ارائه هستند

چک‌آپ‌های دندانپزشکی

روزانه با پاک کردن ملایم لثه کودک با دستمال، لثه‌های او را تمیز نگه دارید. در حدود 4 تا 6 ماهگی، «دندان درآوردن» با شروع رشد دندان‌های شیری آغاز می‌شود. به محض در آمدن اولین دندان یا رسیدن به یک سالگی، هرکدام که زودتر باشد، باید برای اولین ویزیت دندانپزشکی فرزندتان وقت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal برای این افراد رایگان یا کم‌هزینه هستند:

کودکان 0 تا 3 ساله

- اولین ویزیت دندان کودک
- اولین معاینه دندان کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- اسکن‌های اشعه ایکس
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- پر کردن
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

کودکان 4 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- عکس‌برداری اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- سیلانت مولار دندان
- پر کردن
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

نوجوانان 13 تا 20 سال

- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- عکس‌برداری اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه، و گاهی بیشتر)
- ارتودنسی (بریس) برای افراد واجد شرایط
- پر کردن
- تاج دندان (روکش)
- عصب‌کشی
- دندان مصنوعی کامل یا جزئی
- جرم‌گیری و روت پلنینگ (جرم‌گیری عمیق دندان)
- کشیدن دندان
- خدمات اورژانسی دندانپزشکی
- *تزریق مُسکن (اگر از نظر پزشکی ضروری باشد)

* ارائه‌دهندگان باید زمانی آرامبخش و بیهوشی عمومی را در نظر بگیرند که تشخیص دهند و ثابت کنند چرا بی‌حسی موضعی مناسب نیست و درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نداشته باشد.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
 Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اینها برخی از دلایل عدم استفاده از بی‌حسی موضعی هستند و ممکن است به جای آن از آرامبخش یا بیهوشی عمومی استفاده شود:

- عارضه فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که بیمار را از پاسخگویی به تلاش‌های ارائه‌کننده برای انجام درمان منع می‌کند.
 - عمل‌های بزرگ ترمیمی یا جراحی
 - کودکی که همکاری نمی‌کند
 - عفونت حاد در محل تزریق
 - عدم استفاده از بی‌حس‌کننده موضعی برای کنترل درد
- اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی اطلاعات بیشتری کسب کنید، با برنامه Medi-Cal Dental به شماره (TTY 711) 1-800-322-6384 تماس بگیرید. یا به نشانی <https://smilecalifornia.org/> بروید

سایر خدمات معرفی آموزش پیش‌گیری

اگر درباره اینکه فرزندان در مدرسه حاضر نمی‌شود یا چیزی یاد نمی‌گیرد نگران هستید، با پزشک فرزندان، معلم‌ها، یا مسئول مدرسه صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی تحت پوشش Anthem، خدماتی نیز وجود دارد که باید از طرف مدرسه ارائه شود تا کودک بتواند آموزش ببیند و از سایرین عقب نماند. خدماتی که برای آموزش قابل ارائه به کودک شماست عبارتند از:

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| ■ خدمات گفتاری و زبانی | ■ خدمات مددکاری اجتماعی |
| ■ خدمات روان‌شناسی | ■ خدمات مشاوره |
| ■ فیزیوتراپی | ■ خدمات پرستار مدرسه |
| ■ کاردرمانی | ■ جابجایی به مدرسه و برگشت از آن |
| ■ فناوری کمکی | |

اداره آموزش California این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آنها را می‌پردازد. شما با همکاری پزشکان و معلمان فرزندان می‌توانید برنامه‌ای ویژه و متناسب برای او تهیه کنید.



6. گزارش و حل مشکلات

دو روش برای گزارش و حل مشکلات وجود دارد:

- وقتی با Anthem یا یک ارائه‌کننده، یا در خصوص مراقبت سلامت یا درمانی که از یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید مشکلی پیدا دارید یا از آن ناراضی هستید، از شکایت (یا شکواییه) استفاده کنید.
- وقتی با تصمیم Anthem مبنی بر تغییر خدمات یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید، درخواست تجدیدنظر بدهید.

شما از این حق برخوردار هستید که شکایت یا درخواست تجدیدنظر را نزد Anthem تنظیم کنید و مشکلاتان را به ما اطلاع دهید. این کار هیچ یک از حقوق و درمان‌های قانونی شما را از بین نمی‌برد. ما از شما به خاطر طرح شکایتان یا گزارش مشکلات، انتقام نمی‌گیریم یا تبعیض قائل نمی‌شویم. اطلاع‌رسانی بشما درباره مشکلاتی که دارید، به ما کمک خواهد کرد مراقبت تمام اعضا را ارتقا دهیم.

می‌توانید ابتدا با Anthem تماس بگیرید تا مشکل خود را با ما در میان بگذارید. با ما در روزهای دوشنبه تا جمعه ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. مشکل خود را با ما در میان بگذارید.

اگر پس از 30 روز به شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما رسیدگی نشده است یا از نتیجه آن راضی نیستید، می‌توانید با سازمان خدمات درمانی هماهنگ (DMHC) California تماس بگیرید. از DMHC بخواهید به شکایت شما رسیدگی کنند یا بررسی مستقل پزشکی (IMR) انجام دهند. اگر مورد شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامت شما به حساب می‌آید، می‌توانید بلافاصله بدون ارائه شکایت یا درخواست تجدیدنظر نزد Anthem با DMHC تماس بگیرید. می‌توانید با DMHC به شماره 1-888-466-2219 یا 1-877-688-9891 (TTY 711) تماس رایگان بگیرید. یا به نشانی <https://www.dmhc.ca.gov> بروید.

دادآور مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal در اداره خدمات مراقبت از سلامت (DHCS) California هم می‌تواند به شما کمک کند. اگر مشکلی برای پیوستن، تغییر یا ترک برنامه درمانی دارید، آنها می‌توانند کمکتان کنند. همچنین اگر نقل‌مکان کردید و در انتقال Medi-Cal خود به شهرستان جدید خود مشکل دارید، آنها می‌توانند کمک کنند. می‌توانید از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 عصر با دادآور به شماره 1-888-452-8609 تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

همچنین می‌توانید در خصوص تعیین صلاحیت انجام‌شده درباره خودتان برای Medi-Cal، نزد دفتر تعیین صلاحیت کانتی خود شکایت کنید. اگر مطمئن نیستید شکایت خود را باید نزد چه کسی ارائه دهید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست درباره بیمه سلامت خود، از روز دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 8 صبح تا 5 عصر از طریق شماره 1-800-541-5555 با Medi-Cal تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



شکایات

شکایت (شکوایه) زمانی مطرح می‌شود که شما با خدماتی که از Anthem یا یک ارائه‌کننده دریافت می‌کنید مشکل دارید یا از آن ناراضی هستید. برای تنظیم شکایت هیچ محدودیت زمانی وجود ندارد. می‌توانید در هر زمان به صورت تلفنی، کتبی از طریق پست، یا آنلاین، یک شکایت نزد Anthem تنظیم کنید. نماینده یا ارائه‌کننده مجاز شما نیز می‌تواند با اجازه شما از طرفتان شکایت کند.

- **تلفنی:** با Anthem به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید. شماره ID برنامه درمانی‌تان، نام و دلیل خود برای شکایت را بگویید.
- **از طریق پست:** با Anthem به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید و از آن‌ها بخواهید فرمی برای شما ارسال کنند. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره ID برنامه درمانی، و دلیل خود برای شکایت را بگویید. به ما بگویید چه اتفاقی افتاده و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

فرم‌های شکایت در مطب پزشک شما هم موجود هستند.

- **آنلاین:** به وبسایت Anthem به آدرس anthem.com/ca/medi-cal بروید.

اگر در تنظیم شکایت به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 5 روز تقویمی پس از دریافت شکایت شما، Anthem نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید آن را دریافت کردیم. ظرف 30 روز، نامه دیگری برای شما ارسال می‌کنیم تا درباره نحوه حل مشکل به شما اطلاع دهیم. اگر در مورد دادخواست غیرمرتبط با پوشش مراقبت‌های درمانی، ضرورت پزشکی و یا درمان تجربی یا پژوهشی با Anthem تماس بگیرید، و دادخواست شما تا پایان روز کاری بعدی حل و فصل شود، نامه‌ای دریافت نخواهید کرد.

اگر مسأله اضطراری مرتبط با یک مشکل جدی سلامت دارید، ما بررسی تسریع‌شده (سریع) را شروع می‌کنیم. ما ظرف 72 ساعت تصمیم‌گیری خواهیم کرد. برای درخواست بررسی سریع، با ما به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

تا 72 ساعت بعد از دریافت شکایت‌تان، درباره نحوه رسیدگی به شکایت و اینکه آیا شکایت‌تان از نوع سریع و فوری است یا خیر تصمیم خواهیم گرفت. اگر تشخیص بدهیم که شکایت‌تان از نوع سریع نیست، به شما اطلاع می‌دهیم که تا 30 روز به شکایت‌تان رسیدگی خواهد شد. به هر دلیلی می‌توانید مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید مشکل شما واجد شرایط بررسی سریع است، Anthem ظرف مدت 72 ساعت به شما پاسخ نداده است، یا اگر از تصمیم Anthem راضی نیستید.

شکایت‌های مرتبط با مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx تحت فرآیند دادخواست Anthem قرار نمی‌گیرند یا واجد شرایط «بازبینی مستقل پزشکی» نیستند. اعضا می‌توانند شکایت‌هایشان در خصوص مزایای

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



داروخانه Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711 ارائه دهند. یا به نشانی <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> بروید

شکایات مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی باشند. این شماره تلفن رایگان DMHC است - (TTY 1-877-688) 1-888-466-2219 (9891). فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این نشانی <https://www.dmhc.ca.gov/> مشاهده کنید.

درخواست تجدیدنظر

درخواست تجدیدنظر با شکایت فرق دارد. درخواست تجدیدنظر یعنی تصمیمی که Anthem درباره خدمات شما گرفته است را بررسی کند و تغییر دهد. اگر برایتان نامه «اطلاعیه اقدام» (NOA) ارسال کرده باشیم مبنی بر اینکه خدمات را مورد رد، تأخیر، تغییر یا قطع قرار می‌دهیم و شما با تصمیم ما موافق نباشید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر ارائه کنید. نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما نیز می‌تواند با داشتن مجوز کتبی برایتان درخواست تجدیدنظر کند.

باید ظرف 60 روز از تاریخ دریافت NOA از طرف Anthem این درخواست را ارائه کنید. اگر تصمیم بگیری خدماتی را که در حال دریافت آن هستید کاهش دهیم، به تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید درحالی که منتظر نتیجه تجدیدنظر هستید همچنان از آن خدمات استفاده کنید. این «پرداخت کمکی حین بررسی» نامیده می‌شود. برای دریافت کمک در حین انتظار، باید ظرف 10 روز از تاریخ مندرج روی NOA یا قبل از تاریخی که ما به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام می‌کنیم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست تجدیدنظر دهید. اگر در این شرایط درخواست تجدیدنظر ارسال کنید، ارائه خدمات تا زمانی که منتظر تصمیم تجدیدنظر هستید ادامه خواهد یافت.

شما می‌توانید تلفنی، کتبی از طریق پست، یا آنلاین درخواست تجدیدنظر دهید.

▪ **تلفنی:** با Anthem به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید. نام، شماره ID برنامه درمانی و خدماتی که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید را اعلام کنید.

▪ **از طریق پست:** با Anthem به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید و از آن‌ها بخواهید فرمی برای شما ارسال کنند. پس از دریافت فرم، آن را تکمیل کنید. حتماً نام، شماره ID برنامه درمانی، و خدماتی را که درباره آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید اعلام کنید.

فرم را به این آدرس پست کنید:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

فرم درخواست تجدیدنظر در مطب پزشک شما نیز موجود است.

▪ **آنلاین:** از وبسایت Anthem بازدید کنید. به نشانی anthem.com/ca/medi-cal بروید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اگر برای درخواست بازبینی یا در رابطه با کمک دریافت‌شده در حین انتظار به راهنمایی نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

ظرف 5 روز پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، Anthem نامه‌ای برای شما ارسال می‌کند که بگوید آن را دریافت کردیم. تا 30 روز به شما اطلاع می‌دهیم که نتیجه تجدیدنظر چه بوده است و نامه «اطلاعیه نتیجه تجدیدنظر» (NAR) برایتان ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم مربوط به نتیجه تجدیدنظر را ظرف 30 روز برایتان ارسال نکردیم، می‌توانید نزد سازمان خدمات اجتماعی California (CDSS) درخواست «دادرسی ایالتی» و «بررسی مستقل پزشکی» (IMR) از DMHC داشته باشید.

اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده است، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در اینصورت، رای دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مشکلات شما واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

اگر شما یا پزشکتان از ما می‌خواهید که سریع تصمیم بگیریم زیرا زمان لازم برای تصمیم‌گیری در خصوص درخواست تجدیدنظر شما، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست بررسی تسریع‌شده (سریع) کنید. برای درخواست بررسی تسریع‌شده، با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما، تصمیم خواهیم گرفت.

اگر با تصمیم درخواست تجدیدنظر موافق نیستید، چه کاری باید انجام دهید

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و نامه NAR دریافت کردید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر نداده‌ایم، یا اگر پس از گذشت 30 روز هیچ نامه NAR دریافت نکردید، می‌توانید:

- برای دادرسی ایالتی از سازمان خدمات اجتماعی California (CDSS) درخواست کنید تا یک قاضی دعوی شما را بررسی کند. شماره تلفن رایگان CDSS به این شرح است: **1-800-952-8349 (TTY 1-800-743-8525)** در <https://www.cdss.ca.gov> نیز می‌توانید آنلاین درخواست «دادرسی ایالتی» کنید. سایر روش‌های درخواست دادرسی ایالتی در بخش «دادرسی‌های ایالتی» در ادامه این فصل ذکر شده است.
- فرم شکایت/بررسی مستقل پزشکی را به سازمان خدمات درمانی هماهنگ (DMHC) ارسال کنید تا تصمیم Anthem را بررسی کنند. اگر شکایت شما واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) DMHC باشد، یک پزشک خارجی که عضو Anthem نیست، پرونده شما را بررسی و تصمیمی را اتخاذ خواهد کرد که Anthem باید از آن پیروی کند.

این شماره تلفن رایگان DMHC است **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. فرم IMR/شکایت و همچنین دستورالعمل‌ها را می‌توانید در وبسایت DMHC به این آدرس مشاهده کنید: <https://www.dmhc.ca.gov>.

برای دادرسی ایالتی یا بررسی مستقل پزشکی نیاز نیست هیچ هزینه‌ای پرداخت کنید.

شما می‌توانید از هر دو گزینه دادرسی ایالتی و IMR استفاده کنید. اما اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده است، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اینصورت، رای دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مشکلات واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

در بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری درباره نحوه درخواست دادرسی ایالتی و IMR آمده است.

شکایات و درخواست‌های تجدید نظر مرتبط با مزایای داروخانه‌ای، توسط Anthem مورد رسیدگی قرار نمی‌گیرند. برای ارسال شکایت و درخواست تجدیدنظر در خصوص مزایای داروخانه Medi-Cal Rx با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 تماس بگیرید و 7 یا 711 را فشار دهید. شکایات و تجدیدنظرخواهی‌های مربوط به مزایای داروخانه‌ای که مشمول Medi-Cal Rx نیستند ممکن است واجد شرایط بررسی مستقل پزشکی (IMR) نزد DMHC باشند.

اگر با تصمیم مربوط به مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی ارائه دهید. شما نمی‌توانید از DMHC درخواست IMR برای تصمیمات مربوط به مزایای داروخانه Medi-Cal Rx کنید.

شکایت و بررسی مستقل پزشکی نزد سازمان مراقبت‌های سلامت مدیریت شده

IMR زمانی انجام می‌شود که یک پزشک خارج شبکه که به Anthem ارتباطی ندارد، پرونده شما را بررسی کند. اگر IMR می‌خواهید، ابتدا باید برای نگرانی‌های غیرفوری درخواست تجدیدنظر به Anthem ارسال کنید. اگر پس از گذشت 30 روز تقویمی از Anthem نامه‌ای دریافت نکردید یا در صورتی که از تصمیم Anthem ناراضی هستید، می‌توانید درخواست IMR داشته باشید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ اطلاعیه که در آن نتیجه تجدیدنظر اعلام شده است برای IMR اقدام کنید، اما برای درخواست دادرسی ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید. بنابراین اگر درخواست IMR و دادرسی ایالتی دارید، هرچه سریع‌تر شکایتان را ارسال کنید.

به خاطر داشته باشید که اگر ابتدا درخواست دادرسی ایالتی کنید، و رسیدگی به مشکلات خاص شما قبلاً انجام شده است، نمی‌توانید برای همان مشکلات از DMHC درخواست IMR کنید. در اینصورت، رای دادرسی ایالتی نهایی خواهد بود. اما اگر مشکلات واجد شرایط IMR نباشد، حتی اگر دادرسی ایالتی قبلاً برگزار شده باشد، همچنان می‌توانید نزد DMHC شکایت کنید.

ممکن است بتوانید فوراً و بدون اینکه ابتدا درخواست تجدیدنظر به Anthem ارائه دهید، یک IMR بگیرید. این در مواردی است که مشکل سلامت شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامت‌تان به حساب می‌آید. اگر شکایت شما به DMHC واجد شرایط IMR نباشد، DMHC همچنان شکایت شما را بررسی می‌کند تا مطمئن شود که وقتی تصمیم به رد خدمات را مورد تجدید نظرخواهی قرار داده‌اید، Anthem تصمیم درستی اتخاذ کرده است.

«سازمان مراقبت‌های سلامت مدیریت شده California» مسئولیت کنترل و نظارت بر طرح‌های خدمات مراقبت‌های سلامت را بر عهده دارد. در صورت داشتن اعتراض و شکایت علیه برنامه درمانی خود باید پیش از تماس با سازمان، ابتدا از طریق شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 با برنامه درمانی خود تماس بگیرید و از فرآیند شکایت برنامه درمانی خود استفاده کنید. استفاده از این رویه شکایت، هیچگونه حق قانونی یا غرامت بالقوه‌ای را که می‌تواند در اختیارتان باشد از شما سلب نمی‌کند. اگر در زمینه طرح یک شکایت مربوط به یک وضعیت اضطراری، شکایتی که بگونه‌ای رضایت بخش توسط طرح بیمه سلامتی شما مورد حل و فصل قرار نگرفته، و یا شکایتی که برای بیش از 30

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



روز حل نشده باقی مانده به کمک نیاز دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با این اداره تماس بگیرید. همچنین، ممکن است واجد شرایط بازنگری پزشکی مستقل (IMR) باشید. اگر شما واجد شرایط IMR باشید، فرایند IMR بازنگری بی‌طرفانه‌ای درباره تصمیم‌گیری‌های پزشکی انجام‌شده توسط یک برنامه درمانی در ارتباط با مواردی از قبیل ضرورت پزشکی خدمات یا درمان پیشنهادی، تصمیمات مرتبط با پوشش برای درمان‌های دارای ماهیت تجربی یا آزمایشی یا موارد اختلاف‌نظر درباره پرداخت‌ها برای خدمات فوری یا اورژانسی پزشکی ارائه خواهد داد. این اداره همچنین دارای تلفن رایگان (1-888-466-2219) و نیز خط TDD (1-877-688-9891) برای افراد دارای اختلال شنوایی و گفتاری است. وبسایت سازمان www.dmh.ca.gov حاوی فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌های آنلاین است.

دادرسی ایالتی

دادرسی ایالتی جلسه‌ای است که با Anthem و قاضی اداره خدمات اجتماعی (CDSS) California انجام می‌شود. قاضی به حل مشکل شما کمک می‌کند و تعیین می‌کند که آیا Anthem تصمیم درستی گرفته است یا خیر. شما از این حق برخوردار هستید اگر قبلاً برای تجدیدنظر درخواست کرده‌اید و همچنان از تصمیم Anthem ناراضی هستید یا اگر بعد از 30 روز از درخواست تجدیدنظر هنوز پاسخی دریافت نکرده‌اید، درخواست دادرسی ایالتی داشته باشید.

باید در مدت زمان 120 روز از تاریخ اعلام‌شده روی نامه NAR برای دادرسی ایالتی اقدام کنید. اگر در مدت انتظار برای تجدیدنظر از کمک در حین انتظار دریافت کنید و بخواهید تا زمانی که هیئت دادرسی ایالتی تصمیم‌گیری کند همچنان دریافت کمک را ادامه دهید، باید در مدت 10 روز از تاریخ دریافت نامه NAR یا قبل از تاریخی به‌عنوان تاریخ قطع خدمات اعلام کرده‌ایم، هرکدام که دیرتر باشد، درخواست دادرسی ایالتی ارائه کنید.

اگر به کمک نیاز دارید تا اطمینان حاصل کنید که کمک پرداختی معلق تا زمانی که تصمیم نهایی برای جلسه دادرسی ایالتی شما گرفته شود، به قوت خود باقی می‌ماند، با Anthem بین دوشنبه تا جمعه از 7 صبح تا 7 عصر با شماره **1-800-407-4627** تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با 711 TTY تماس بگیرید. نماینده مجاز یا ارائه‌کننده شما می‌تواند با اجازه کتبی شما، برایتان درخواست دادرسی ایالتی بدهد.

گاهی بدون طی کردن مراحل تجدید نظر ما می‌توانید درخواست دادرسی ایالتی بدهید.

مثلاً اگر Anthem به‌درستی یا به‌موقع درباره خدمات‌تان به شما اطلاع‌رسانی نکرده باشد، می‌توانید بدون طی کردن مراحل تجدیدنظر ما، برای دادرسی ایالتی درخواست بدهید. این امر «پیگیری مستقیم از مراجع ذیصلاح» نامیده می‌شود. در اینجا نمونه‌هایی از «پیگیری مستقیم از مراجع ذیصلاح» ذکر شده است:

- اگر ما نامه NOA یا NAR را به زبان مورد نظرتان برایتان ارسال نکنیم.
- اگر مشکلی از سمت ما رخ دهد که حقوق شما را تحت تأثیر قرار داده باشد
- اگر نامه NOA برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر نامه NAR برایتان ارسال نکرده باشیم
- اگر در نامه NAR اشتباهی داشته باشیم
- اگر ظرف 30 روز درباره درخواست تجدیدنظران تصمیمی نگرفته باشیم.
- اگر به این نتیجه برسیم که درخواست‌تان فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر پاسخ ندهیم

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت



anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.

به روش‌های زیر می‌توانید برای دادرسی ایالتی درخواست کنید:

- **تلفنی:** با بخش دادرسی ایالتی CDSS به شماره 1-800-743-8525 (TTY 711) تماس بگیرید.
- **از طریق پست:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل‌وفصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و به این آدرس پست کنید:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **آنلاین:** با مراجعه به نشانی www.cdss.ca.gov به صورت آنلاین درخواست دادرسی کنید
- **از طریق ایمیل:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل‌وفصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و به Scopeofbenefits@dss.ca.gov ایمیل کنید
- **توجه:** اگر فرم را از طریق ایمیل ارسال می‌کنید، این خطر وجود دارد که شخصی غیر از بخش دادرسی‌های ایالتی ایمیل شما را رهگیری کند. از روش ایمن‌تری برای ارسال درخواست خود استفاده کنید.
- **از طریق فکس:** فرم ارائه‌شده همراه با اطلاعات حل‌وفصل درخواست تجدیدنظر را پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به شماره 916-309-3487 یا شماره رایگان 1-833-281-0903 فکس کنید.
- اگر برای درخواست دادرسی ایالتی به کمک نیاز دارید، ما می‌توانید به شما کمک کنیم. ما می‌توانیم خدمات رایگان زبانی به شما ارائه کنیم. با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
- در جلسه دادرسی باید به قاضی بگویید که چرا با تصمیم Anthem مخالف هستید. Anthem نیز به قاضی خواهد گفت که بر چه مبنایی چنین تصمیمی گرفته است. ممکن است تصمیم‌گیری قاضی درباره پرونده شما تا 90 روز زمان ببرد. Anthem باید از تصمیم قاضی پیروی کند.
- اگر می‌خواهید که CDSS تصمیم خود را سریع‌تر اعلام کند زیرا زمان صرف‌شده برای دادرسی ایالتی ممکن است زندگی، سلامت یا توانایی شما برای کار کردن کامل را به خطر بیندازد، خودتان، نماینده مجاز شما، یا ارائه‌کننده‌تان می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی ایالتی تسریع‌شده (سریع) کنید. CDSS باید حداکثر ظرف مدت 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Anthem تصمیم‌گیری کند.

کلاهبرداری، اتلاف و سوءاستفاده

اگر گمان می‌کنید که ارائه‌دهنده یا شخصی که Medi-Cal دریافت می‌کند، مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، مسئولیت دارید آن را از طریق تماس با شماره محرمانه و رایگان 1-800-822-6222 یا ارسال شکایت آنلاین به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/> گزارش کنید.

کلاهبرداری، اسراف و سوءاستفاده ارائه‌کننده عبارتند از:

- جعل سوابق پزشکی

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- تجویز دارو بیش از آنچه از نظر پزشکی ضرورت دارد
 - ارائه خدمات مراقبت سلامت بیش از آنچه از نظر پزشکی نیاز است
 - صدور صورت حساب برای خدماتی که ارائه نشده‌اند
 - ارائه صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای، زمانی که افراد حرفه‌ای خدمات را ارائه نکرده‌اند
 - ارائه اقلام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا جهت اثرگذاری بر انتخاب ارائه‌کننده توسط عضو
 - تغییر ارائه‌کننده مراقبت اولیه عضو بدون اطلاع عضو
- کلاهبرداری، ایجاد ضرر و زیان و سوءاستفاده توسط فردی که مزایا را دریافت می‌کند، شامل و نه محدود به این موارد است:
- قرض دادن، فروختن یا دادن کارت ID برنامه درمانی یا کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) به شخصی دیگر
 - دریافت درمان‌ها یا داروهای مشابه از بیش از یک ارائه‌کننده
 - مراجعه به اورژانس در صورتی که وضعیت اورژانسی نباشد
 - استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره ID برنامه درمانی فرد دیگر
 - استفاده از خدمات حمل و نقل پزشکی و غیرپزشکی برای خدماتی غیر مراقبت از سلامت، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که وقت ویزیت پزشک ندارید و نیازی به دریافت نسخه نیز نیست
- برای گزارش کلاهبرداری، اسراف، یا سوءاستفاده، نام، آدرس و شماره ID شخصی را که مرتکب کلاهبرداری، اسراف یا سوءاستفاده شده است، یادداشت کنید. تا حد امکان اطلاعات مربوط به فرد از قبیل شماره تلفن یا اگر ارائه‌کننده است، تخصص وی را در اختیار ما قرار دهید. تاریخ رویدادها و خلاصه دقیقی از آنچه اتفاق افتاده است، بنویسید.
- گزارش خود را به این آدرس ارسال کنید:

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

خط تلفن ویژه کلاهبرداری SIU در Anthem: 1-888-231-5044



7. حقوق و مسئولیت‌ها

شما به عنوان یکی از اعضای Anthem، از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. در این فصل درباره این حقوق و مسئولیت‌ها توضیح داده می‌شود. این فصل همچنین شامل اعلامیه‌های حقوقی است که شما به عنوان عضو Anthem در قبال آنها مسئولیت دارید.

حقوق شما

حقوق شما به عنوان عضو Anthem عبارت است از:

- اینکه با عزت و احترام با شما برخورد شود، به حقوق و حریم خصوصی شما توجه شود و محرمانگی اطلاعات پزشکی شما، مثل سابقه پزشکی، وضعیت یا درمان روحی و جسمی، و سلامت باروری یا جنسی، حفظ شود
- اینکه اطلاعات مربوط به برنامه درمانی و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، ارائه‌کنندگان، پزشکان کارورز و حقوق و مسئولیت‌های اعضا در اختیاران قرار داده شود
- برای دریافت ترجمه کامل اطلاعات کتبی اعضا به زبان دلخواه خود، از جمله تمام اطلاعیه‌های شکایت و تجدیدنظرخواهی‌ها.
- درباره خط مشی‌های حقوق و مسئولیت‌های اعضای Anthem پیشنهاد بدهید.
- بتوانند ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را در شبکه Anthem انتخاب کنند.
- دسترسی به موقع به ارائه‌کنندگان شبکه
- برای مشارکت در تصمیم‌گیری با ارائه‌کنندگان در مورد مراقبت درمانی خود، از جمله حق امتناع از درمان
- بیان شکایت، به صورت شفاهی یا کتبی درباره سازمان یا مراقبت دریافتی
- برای اطلاع از دلیل پزشکی تصمیم Anthem مبنی بر رد، تأخیر، فسخ (خاتمه) یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی دریافت خدمات هماهنگی مراقبت
- درخواست تجدیدنظر تصمیم‌ها برای رد، تغییر یا محدود کردن خدمات یا مزایا
- دسترسی به خدمات ترجمه کتبی و شفاهی رایگان به زبان خودتان
- دریافت کمک حقوقی در اداره مساعدت حقوقی محلی خود یا سایر گروه‌ها
- تدوین وصیت‌نامه پزشکی
- درخواست دادرسی ایالتی، اگر خدمات یا مزایا ارائه نشده است و از قبل نزد Anthem درخواست تجدیدنظر دادید و همچنان از تصمیم مربوطه رضایت ندارید یا پس از 30 روز تصمیم مربوط به تجدیدنظر و اطلاعات مربوط به امکان رسیدگی تسریع‌شده را دریافت نکردید
- از عضویت در Anthem انصراف دهید و در صورت درخواست به طرح سلامت دیگری در کانتی تغییر دهید
- دسترسی به خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه
- دریافت اطلاعات کتبی اعضا به صورت رایگان به فرمت‌های دیگر (مثل خط بریل، چاپ با حروف درشت، فرمت‌های الکترونیکی صوتی و قابل دسترسی) به درخواست شما و در زمان مقتضی به فرمت درخواستی و با توجه به بخش (b)(12) 14182 قانون «خدمات رفاهی و سازمان‌ها» (W&I)

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، نظم و انضباط، راحتی و انتقام مورد استفاده قرار می‌گیرد، مصون باشید
- بحث و گفتگوی صادقانه درباره اطلاعاتی مربوط به گزینه‌ها و روش‌های جایگزین درمان ارائه‌شده به صورت مناسب با شرایط شما و توانایی شما برای درک آن، صرف‌نظر از هزینه یا پوشش بیمه
- برای دسترسی و دریافت یک نسخه از سوابق پزشکی خود و درخواست تغییر یا تصحیح آن‌ها، همان‌طور که در بند 45 از بخش‌های 164.524 و 164.526 مقررات فدرال (CFR) آمده است.
- با آزادی کامل از این حقوق بهره‌مند شوید، بدون اینکه این موضوع تأثیر منفی بر نحوه برخورد Anthem، ارائه‌دهندگان یا ایالت با شما داشته باشد
- برای دسترسی به خدمات تنظیم خانواده، مراکز مستقل زایمان، مراکز سلامت مورت‌تایید فدرال، ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت سرخپوستان، خدمات مامایی، مراکز بهداشت روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی خارج از شبکه Anthem طبق قانون فدرال

مسئولیت‌های شما

اعضای Anthem این مسئولیت‌ها را دارند:

- بلافاصله با PCP خود تماس بگیرید تا جهت «ارزیابی اولیه سلامت» برای خودتان یا فرزندان برنامه‌ریزی کنید (ظرف 120 روز از ثبت‌نام).
- اطلاعات لازم را در اختیار ما، پزشکان خود و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی قرار دهید تا اطمینان حاصل شود که بهترین خدمات مراقبتی را دریافت می‌کنید و به‌طور کامل به تمام مزایایی که مستحق آنها هستید دسترسی دارید.
- مشکلات سلامتی خود را تا جایی که می‌توانید درک کنید و با پزشکان یا سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی همکاری کنید تا یک برنامه درمانی را تهیه کنید که همه شما با آن موافق هستید.
- برنامه مراقبتی را که با پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی توافق کرده‌اید، دنبال کنید.
- توصیه پزشکتان درباره مراقبت خوب از خودتان را رعایت کنید.
- از منابع مراقبتی درست استفاده کنید.
- وقتی به پزشکتان مراجعه می‌کنید، کارت ID Anthem خود را به همراه داشته باشید.
- با پزشکتان و سایر مراقبان با احترام برخورد کنید.
- از این طرح سلامت آگاهی یابید.
- با قوانین این طرح سلامت آشنا شوید و آنها را رعایت کنید.
- بدانید که این طرح سلامت و انواع خدماتی که دریافت می‌کنید تابع قانون است.
- بدانید که ما نمی‌توانیم علیه شما به دلیل سن، جنسیت، نژاد، ملیت، فرهنگ، نیازهای زبانی، گرایش جنسی یا سلامتی تبعیض قائل شویم.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اطلاعیه عدم تبعیض

رفتار تبعیض‌آمیز برخلاف قانون است. Anthem از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. Anthem بر مبنای جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، منشاء ملی، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی افراد را مورد تبعیض و محرومیت قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد.

Anthem موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان برای افراد معلول و کمک به آن‌ها در برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجمان زبان اشاره واجد شرایط
 - اطلاعات کتبی در سایر فرمت‌ها (چاپ درشت، فرمت صوتی، خط بریل، قالب‌های الکترونیک مناسب معلولان، و سایر فرمت‌ها)
 - خدمات رایگان زبانی به افرادی که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر
- در صورت نیاز به این خدمات، روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 شب با خط رایگان Anthem به شماره **1-800-407-4627** تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، با **TTY 711** تماس بگیرید و از خدمات California Relay استفاده کنید.

نحوه طرح شکایت

اگر فکر می‌کنید Anthem نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به‌طور غیرقانونی بر اساس جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، قومیت، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی فیزیکی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایلات جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به هماهنگ‌کننده حقوق مدنی Anthem ارائه دهید. می‌توانید شکایت خود را تلفنی، از طریق پست، حضوری یا آنلاین ثبت کنید:

- **تلفنی:** از روزهای دوشنبه تا جمعه، بین ساعت 7 صبح تا 7 شب، با هماهنگ‌کننده شکایات Anthem به شماره **1-800-407-4627** تماس بگیرید. یا اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با **TTY 711** تماس بگیرید و از خدمات California Relay استفاده کنید.

- **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید و یا نامه‌ای به این آدرس پست کنید:

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

- **حضوری:** به مطب پزشک خود یا Anthem مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت ارائه دهید.
- **آنلاین:** به وبسایت Anthem به نشانی anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت سلامت California

همچنین می‌توانید به‌صورت تلفنی، از طریق پست، یا آنلاین یک شکایت حقوق مدنی نزد دفتر حقوق مدنی اداره خدمات مراقبت سلامت California (DHCS) ثبت کنید:

■ **تلفنی:** با 1-916-440-7370 تماس بگیرید. اگر مشکل شنیداری یا گفتاری دارید، لطفاً با 711 (خدمات رله مخابراتی) تماس بگیرید.

■ **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

فرم‌های شکایت در آدرس https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx موجود هستند.

■ **آنلاین:** به آدرس CivilRights@dhcs.ca.gov ایمیل ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا

اگر فکر می‌کنید که بر اساس نژاد، رنگ پوست، اصلیت ملی، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید به‌صورت تلفنی، از طریق پست، یا آنلاین، یک شکایت حقوق مدنی نزد دفتر حقوق مدنی، وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده ارائه دهید:

■ **تلفنی:** با 1-800-368-1019 تماس بگیرید. اگر مشکلات شنوایی یا گفتاری دارید، با 1-800-537-7697 TTY یا 711 تماس بگیرید تا از خدمات California Relay استفاده کنید.

■ **از طریق پست:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

فرم‌های شکایت در <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> موجود است.

■ **آنلاین:** به درگاه شکایت دفتر حقوق مدنی به نشانی <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

روش‌های مشارکت به‌عنوان عضو

Anthem می‌خواهد حرف‌های شما را بشنود. هر سه ماه یک بار، Anthem جلساتی برگزار می‌کند تا درباره بخش‌هایی که خوب کار می‌کنند و نحوه ارتقای عملکرد Anthem صحبت شود. از اعضا دعوت به عمل می‌آید. به این جلسه بپیابید!

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



هیئت مشاوره محلی

Anthem گروهی به نام کمیته مشاوره همگانی دارد. این گروه از اعضای کمیته مشاوره همگانی تشکیل شده است. در صورت تمایل، می‌توانید به این گروه بپیوندید. این گروه در مورد چگونگی ارتقای خط‌مشی‌های Anthem صحبت می‌کند و مسئول موارد زیر است:

- مسئولیت‌های کمیته مشاوره همگانی
- شناسایی فرصت‌های افزایش دسترسی اعضا به خدمات مراقبتی
- پیشنهاد اینکه Anthem چگونه می‌تواند خدماتش را ارتقا دهد
- ارائه اطلاعات درباره ارزیابی نیازهای فرهنگی و زبانی

اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی

اظهاریه‌ای حاوی سیاست‌ها و رویه‌های Anthem برای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی موجود است و در صورت درخواست در اختیار شما قرار داده خواهد شد.

اگر به سن و توانایی رضایت به خدمات حساس رسیده‌اید، ملزم به دریافت هیچ مجوز دیگری برای دریافت خدمات حساس یا ارائه مطالبه بابت خدمات حساس نیستند. می‌توانید در بخش «مراقبت‌های حساس» این دفترچه اطلاعات بیشتری درباره خدمات حساس بخوانید.

می‌توانید از Anthem بخواهید که مکاتبات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این امر «درخواست مکاتبات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر به درمان رضایت دهید، Anthem اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. در صورت عدم ارائه آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن، Anthem مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

Anthem درخواست شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید را می‌پذیرد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته‌اید ارائه می‌شود. ما آن‌ها را به مکان انتخابی دیگر شما ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید اعتبار دارد.

مکاتبات محرمانه اطلاعات پزشکی

بر اساس قانون فدرال، همه اعضا، از جمله بزرگسالان یا افراد زیر سن قانونی که می‌توانند بدون رضایت ولی یا سرپرست قانونی خود برای خدمات مراقبت بهداشتی شخصاً رضایت بدهند، می‌توانند به‌صورت کتبی یا الکترونیکی درخواست مکاتبه محرمانه بدهند. درخواست مکاتبه محرمانه را می‌توان به‌صورت کتبی به Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007 ارسال کرد درخواست الکترونیکی را می‌توان با دنبال کردن مراحل در وبسایت anthem.com/ca انجام داد. اعضا همچنین می‌توانند از طریق شماره تلفنی که پشت کارت ID شان درج شده است، با ما تماس بگیرند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت



anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.

درخواست مکاتبه محرمانه، در خصوص کلیه مکاتباتی که اطلاعات پزشکی را افشا می‌کند، یا نام و آدرس ارائه‌دهنده مرتبط با خدمات پزشکی که توسط فرد متقاضی محرمانگی دریافت می‌شود، اعمال می‌گردد.

درخواست مکاتبه محرمانه تا زمانی معتبر است که درخواست لغو از طرف عضوی که ابتدا درخواست مکاتبه محرمانه را داده است دریافت شود، یا درخواست مکاتبه محرمانه جدیدی دریافت شود. Anthem درخواست مکاتبه محرمانه را ظرف هفت (7) روز تقویمی از زمان دریافت درخواست الکترونیکی یا درخواست تلفنی، یا ظرف چهارده (14) روز از تاریخ دریافت درخواست کتبی توسط پست درجه یک اجرا خواهد کرد. همچنین دریافت درخواست را تأیید خواهیم کرد و در صورتی که عضو با ما تماس بگیرد، وضعیت درخواستش را به او ارائه خواهیم داد.

بیانیه Anthem درباره سیاست‌ها و رویه‌هایش برای حفاظت از اطلاعات پزشکی شما (به نام «اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی») در زیر آمده است.





اطلاعیه رویه‌های حفظ حریم خصوصی HIPAA

تاریخ اجرایی اولیه این اطلاعیه 14 آوریل 2003 است. این اطلاعیه آخرین بار در نوامبر 2023 بازبینی شده است. این اطلاعیه نحوه استفاده و افشای اطلاعات پزشکی شما و نحوه دسترسی شما به این اطلاعات را شرح می‌دهد. لطفاً آن را با دقت بررسی کنید.

اطلاعات مربوط به سلامت و مزایای بهداشتی شما خصوصی است. قانون می‌گوید ما باید این نوع اطلاعات را که PHI نامیده می‌شود برای اعضای خود ایمن نگه داریم. یعنی اگر در حال حاضر عضو هستید یا اگر قبلاً عضو بوده‌اید، اطلاعات شما امن است.

پس از اینکه واجد شرایط شدید و برای طرح سلامت ما ثبت‌نام کردید، ما اطلاعات مربوط به شما را از سازمان‌های ایالتی برای Medi-Cal و «برنامه بیمه سلامت کودکان» دریافت خواهیم کرد. همچنین اطلاعات پزشکی را از پزشکتان، درمانگاه‌ها، آزمایشگاه‌ها و بیمارستان‌ها دریافت می‌کنیم تا بتوانیم هزینه‌های مراقبت سلامت شما را تأیید و پرداخت کنیم.

طبق قانون فدرال، ما موظف هستیم به شما اطلاع دهیم که برای محافظت از اطلاعات شخصی سلامت (PHI) که به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی در اختیار ما قرار می‌گیرد، چه اقداماتی را انجام می‌دهیم. همچنین باید به شما بگوییم چگونه این اطلاعات را ایمن نگه می‌داریم. برای محافظت از PHI که:

- روی کاغذ یا کتبی است، ما:
 - دفاتر و پرونده‌های خود را قفل می‌کنیم
 - کاغذ حاوی اطلاعات سلامت را نابود می‌کنیم تا دیگران به آن دسترسی نداشته باشند
- ذخیره‌شده در رایانه است، ما:
 - از رمز عبور استفاده می‌کنیم تا فقط افراد ذی‌صلاح بتوانند به آن دسترسی داشته باشند
 - برای نظارت بر سیستم‌های خود از برنامه‌های خاص استفاده می‌کنیم
- در خصوص استفاده یا به‌اشتراک‌گذاری این اطلاعات با همکاران، پزشکان و دولت، ما:
 - مقرراتی برای حفظ امنیت اطلاعات (به نام سیاست‌ها و رویه‌ها) ایجاد می‌کنیم
 - به همکاران خود آموزش می‌دهیم تا مقررات را رعایت کنند

چه زمانی بلامانع است که PHI شما را مورد استفاده و به‌اشتراک‌گذاری قرار دهیم؟

اگر به ما اجازه دهید، می‌توانیم PHI شما را با خانواده یا فردی که انتخاب کرده‌اید به شما کمک کند یا هزینه مراقبت‌های سلامت شما را پردازد به اشتراک بگذاریم. در برخی موارد می‌توانیم بدون تأیید شما، از اطلاعاتتان استفاده کنیم و آن را به اشتراک بگذاریم:

- برای مراقبت‌های پزشکی شما (درمان)

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



— برای کمک به پزشکان، بیمارستان‌ها و دیگران تا مراقبت‌های مورد نیازتان را ارائه کنند

• **به دلایل مرتبط با پرداخت**

— برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات با پزشکان، کلینیک‌ها و سایر افرادی که بابت درمان شما به ما صورت حساب می‌فرستند

— وقتی می‌گوییم که هزینه مراقبت‌های درمانی یا خدمات را پیش از دریافت آن پرداخت می‌کنیم

— برای حمایت از شما و کمک به شما جهت دریافت مزایای موجود

• **به دلایل مرتبط با کسب‌وکار سلامت (عملیاتی)**

— برای کمک به حسابرسی‌ها، برنامه‌های پیشگیری از تقلب و سوءاستفاده، برنامه‌ریزی و امور روزمره

— برای پیدا کردن راه‌هایی برای بهبود برنامه‌های ما

می‌توانیم PHI شما را از منابع مختلف دریافت کنیم، و می‌توانیم PHI شما را در اختیار تبادل اطلاعات سلامت جهت پرداخت، عملکردهای مراقبت از سلامت، و درمان قرار دهیم. اگر مایل به این کار نیستید، برای اطلاعات بیشتر لطفاً به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

• **به دلایل بهداشت عمومی**

— برای کمک به مقامات بهداشت عمومی که مردم را از بیماری و آسیب مصون می‌دارند

• **با کسانی که به درمان شما کمک یا هزینه آن را پرداخت می‌کنند**

— با خانواده یا فردی که انتخاب کرده‌اید به شما کمک کند یا هزینه مراقبت‌های درمانی شما راپردازد، اگر اجازه آن را داده باشید.

— با کسی که به مراقبت‌های درمانی شما کمک می‌کند یا هزینه آن را می‌پردازد، البته اگر نمی‌توانید خودتان صحبت کنید و این کار به صلاح شما باشد

قبل از اینکه PHI شما را برای اموری به غیر از مراقبت، پرداخت، امور روزمره، تحقیق و یا سایر موارد ذکر شده در زیر استفاده کنیم، باید از شما مجوز کتبی بگیریم. قبل از به اشتراک‌گذاری یادداشت‌های روان‌درمانی که پزشکتان درباره شما نوشته است، باید از شما مجوز کتبی بگیریم. همچنین اگر قصد فروش یا استفاده و یا اشتراک‌گذاری PHI شما را برای اهداف بازاریابی داشته باشیم، به تأیید کتبی شما نیازمندیم.

می‌توانید به صورت کتبی به ما بگویید که مایلید مجوز کتبی خود را پس بگیرید. ما نمی‌توانیم آنچه را که قبلاً و هنگام داشتن مجوز شما به اشتراک گذاشته یا استفاده کرده‌ایم پس بگیریم. اما در آینده، استفاده و اشتراک PHI شما را متوقف خواهیم کرد.

سایر روش‌هایی که می‌توانیم — یا طبق قانون ملزم هستیم — از PHI شما استفاده کنیم:

• کمک به پلیس و سایر افرادی که باید مطمئن شوند دیگران قوانین را دنبال می‌کنند

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.
Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



- گزارش سوءاستفاده و سهل‌انگاری
- برای پاسخگویی به اسناد حقوقی، مانند احکام دادگاه
- دادن اطلاعات به ادارات نظارت بر سلامت برای مواردی نظیر حسابرسی‌ها یا بررسی‌ها
- کمک به پزشکان قانونی، بازرسان پزشکی یا مدیران تشییع جنازه جهت یافتن نام و علت مرگ
- کمک وقتی درخواست کرده‌اید که اعضای بدن خود را به علم اهدا کنید
- تحقیق
- مصون نگه داشتن شما یا دیگران از بیماری یا آسیب جدی
- برای کمک به افرادی که در پست‌های دولتی مشاغل خاص دارند، مانند کمک به نظامیان بازنشسته همراه با مزایا
- دادن اطلاعات به نهاد جبران خسارت کارگران، چنانچه در محل کار به بیماری مبتلا شده یا صدمه دیده باشید

حقوق شما چیست؟

- می‌توانید درخواست کنید که PHI خود را ببینید و یک نسخه از آن را دریافت کنید. 30 روز فرصت داریم آن را برایتان ارسال کنیم. اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، باید به شما اطلاع دهیم. هرچند همه سوابق پزشکی شما را نداریم. اگر می‌خواهید یک نسخه از مدارک پزشکی خود را تمام کنید، از پزشک یا کلینیک بهداشتی خود بخواهید.
- اگر فکر می‌کنید چیزی اشتباه یا از قلم افتاده است، می‌توانید از ما بخواهید که سوابق پزشکی‌تان نزد ما را تغییر دهید. 60 روز فرصت داریم آن را برایتان ارسال کنیم. اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، باید به شما اطلاع دهیم.
- گاهی می‌توانید از ما بخواهید PHI شما را به اشتراک نگذاریم. اما ما مجبور نیستیم با درخواست شما موافقت کنیم.
- می‌توانید از ما بخواهید PHI را به آدرس دیگری که از شما داریم یا به روش دیگری ارسال کنیم. اگر ارسال آن به آدرسی که از شما داریم ممکن باشد شما را در معرض خطر قرار دهد، ما می‌توانیم این کار را انجام دهیم.
- می‌توانید از ما بخواهید که همه دفعاتی که در طول شش سال گذشته PHI شما را با دیگران به اشتراک گذاشته‌ایم را به شما بگوییم. این شامل دفعاتی نمی‌شود که اطلاعات‌تان را به دلیل بهداشت و درمان، پرداخت، روند کاری روزمره درمانی یا دلایل دیگری که اینجا فهرست نکرده‌ایم، در اختیار دیگران قرار داده‌ایم. 60 روز فرصت داریم آن را برایتان ارسال کنیم. اگر به زمان بیشتری نیاز داشته باشیم، باید به شما اطلاع دهیم.
- می‌توانید هر زمان که بخواهید یک نسخه کاغذی از این اطلاعات را بخواهید، حتی اگر این را از طریق ایمیل خواسته باشید.
- اگر کل قبض خدمات را پرداخت کنید، می‌توانید از پزشک خود بخواهید که اطلاعات مربوط به آن خدمات را با ما به اشتراک نگذارد.



چه کاری باید انجام دهیم؟

- طبق قانون، ما باید PHI شما را به جز مواردی که در این اطلاعیه گفته‌ایم خصوصی نگه داریم.
- باید آنچه طبق قانون باید در خصوص حریم خصوصی انجام دهیم را به شما بگوییم.
- باید آنچه در این اطلاعیه می‌گوییم را انجام دهیم.
- اگر به دلایل منطقی مانند در خطر بودن‌تان از ما درخواست کنید، باید PHI شما را به آدرس دیگری یا به روشی غیر از پست معمولی ارسال کنیم.
- اگر مجبور باشیم PHI شما را بعد از اینکه از ما خواستید، به اشتراک بگذاریم، باید به شما اطلاع دهیم.
- اگر طبق قوانین ایالت، باید اقدامی بیشتر از آنچه در اینجا گفتیم انجام دهیم، از قوانین پیروی خواهیم کرد.
- اگر فکر کنیم محرمانگی PHI شما نقض شده است باید به شما اطلاع دهیم.

تماس با شما

ما، در کنار وابستگان و/یا فروشندگان ما، ممکن است با استفاده از سیستم تلفن گویا و/یا صدای مصنوعی با شما تماس بگیریم یا پیامک بفرستیم. ما این کار را فقط مطابق با قانون حمایت از مصرف‌کننده تلفن (TCPA) انجام می‌دهیم. دلیل تماس ممکن است اطلاع‌رسانی به شما در مورد گزینه‌های درمان یا سایر مزایا و خدمات مربوط به سلامت باشد. اگر نمی‌خواهید از طریق تلفن با شما تماس گرفته شود، فقط به تماس‌گیرنده اطلاع دهید و دیگر به این روش با شما تماس نخواهیم گرفت. یا می‌توانید برای افزودن شماره تلفن خود به فهرست «عدم تماس» ما، با شماره **1-844-203-3796** (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر سؤالی دارید چه کار کنید؟

اگر سؤالی درباره مقررات ما در زمینه حریم خصوصی دارید یا می‌خواهید از حقوق خود استفاده کنید، لطفاً روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 شب به وقت اقیانوس آرام با مرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. اگر شما ناشنوا هستید و یا از شنیدن آن دوری کنید، با TTY 711 تماس بگیرید.

برای مشاهده اطلاعات بیشتر

برای خواندن اطلاعات بیشتر درباره اینکه ما چگونه اطلاعات شما را جمع‌آوری و استفاده می‌کنیم، شما از چه حقوقی در خصوص حریم خصوصی برخوردار هستید و جزئیات مربوط به سایر قوانین ایالتی و فدرال، لطفاً به صفحه اینترنتی مفاد حفظ حریم خصوصی ما به نشانی <https://www.anthem.com/ca/privacy/> مراجعه کنید.

اگر شکایتی دارید چه کار کنید؟

ما آماده کمک به شما هستیم. اگر احساس می‌کنید که PHI شما امن نگاه داشته نشده است، می‌توانید با «مرکز مراقبت از مشتریان» یا «وزارت بهداشت و خدمات انسانی» تماس بگیرید. اگر شکایت کنید، هیچ اتفاق بدی برایتان رخ نخواهد داد.



با وزارت بهداشت و خدمات انسانی مکاتبه کنید یا تماس بگیرید:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

تلفن: 800-368-1019

TDD: 800-537-7697

فکس: 415-437-8329

حق تغییر این اطلاعات در راستای قانون انتقال بیمه درمانی و مسئولیت‌پذیری (HIPAA) و نحوه نگهداری امن PHI نزد ما محفوظ است. اگر چنین موردی رخ دهد، این تغییرات ایجادشده را به شما اطلاع می‌دهیم. همچنین آن‌ها را در وب به نشانی anthem.com/ca/medi-cal منتشر می‌کنیم.

نژاد، قومیت، زبان، گرایش جنسی و هویت جنسیتی

ما ممکن است اطلاعات مربوط به نژاد، قومیت، زبان، گرایش جنسی و هویت جنسی شما را متوجه شویم، دریافت و/یا نگهداری کنیم. از این اطلاعات مطابق با مفاد این اطلاعات محافظت می‌کنیم.

برای اهداف زیر از این اطلاعات استفاده می‌کنیم:

- حصول اطمینان از دریافت مراقبت مورد نیاز
- ایجاد برنامه برای بهبود نتایج سلامت
- تهیه و ارسال اطلاعات آموزش سلامت
- آگاهی پزشکان از نیازهای زبانی شما
- ارائه خدمات ترجمه شفاهی و کتبی

از این اطلاعات برای اهداف زیر استفاده نمی‌کنیم:

- صدور بیمه سلامت
- تصمیم‌گیری درباره میزان هزینه خدمات
- تعیین مزایا
- اشتراک‌گذاری با کاربران غیرمجاز

اطلاعات شخصی شما

ممکن است اطلاعات شخصی (PI) شما را چنان‌که در این اطلاعیه ذکر کردیم، درخواست نموده، استفاده کرده یا به اشتراک بگذاریم. PI شما عمومی نیست و به ما می‌گوید که شما چه کسی هستید. این اطلاعات اغلب به دلایل بیمه‌ای دریافت می‌شود. PI می‌تواند شامل موارد مختلفی مانند نام کاربری و رمز عبور وبسایت‌هایی که استفاده می‌کنید، شماره حساب بانکی و

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



سابقه شغلی شما باشد. در صورتی که PI شما مربوط به مراقب‌های بهداشتی و یا طرح سلامت شما باشد، این امکان وجود دارد که با PHI شما یکی باشد. همان‌طور که در این اعلامیه گفتیم، ما از PI و PHI شما حفاظت می‌کنیم.

- می‌توانیم از PI شما برای تصمیم‌گیری در خصوص موارد زیر استفاده کنیم:
 - سلامت
 - عادات
 - سرگرمی‌ها
 - ممکن است PI شما را از افراد یا گروه‌های دیگری مانند موارد زیر کسب کنیم:
 - پزشکان
 - بیمارستان‌ها
 - سایر شرکت‌های بیمه
 - در برخی موارد ممکن است PI را با افراد یا گروه‌های خارج از شرکت خود بدون تأیید شما به اشتراک بگذاریم.
 - قبل از انجام هر کاری به شما اطلاع خواهیم داد تا فرصت نه گفتن داشته باشید.
 - اگر نمی‌خواهید از PI شما استفاده کنیم یا آن را به اشتراک بگذاریم، به شما خواهیم گفت که چگونه به ما اطلاع دهید.
 - شما حق مشاهده و تغییر PI خود را دارید.
 - مطمئن می‌شویم که PI شما ایمن نگه داشته می‌شود.
- این اطلاعات به‌صورت رایگان به زبان‌های دیگر موجود است. لطفاً با مرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید.
- Anthem Blue Cross نام تجاری Blue Cross of California است. Anthem Blue Cross و Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. دارندگان مجوزهای مستقل از Blue Cross Association هستند. Anthem نشان تجاری ثبت‌شده Anthem Insurance Companies, Inc. است. Anthem Blue Cross of California با L.A. Care Health Plan قرارداد دارد تا خدمات Medi-Cal Managed Care را در کانتی Los Angeles به شما ارائه دهد.

1073211CAMFAABC 07/24

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



اطلاعیه مربوط به قوانین

قوانین زیادی ناظر بر این دفترچه راهنمای اعضا هستند. این قوانین می‌توانند حقوق و مسئولیت‌های شما را تحت تأثیر قرار دهند، حتی اگر در این دفترچه گنجانده یا توضیح داده نشده باشند. قوانین اصلی حاکم بر این دفترچه، قوانین فدرال و ایالتی مربوط برنامه‌های Medi-Cal هستند. ممکن است قوانین فدرال و دولتی دیگری نیز مصداق داشته باشند.

اطلاعیه مربوط به Medi-Cal به عنوان آخرین پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌ها و اعاده تخلفات

برنامه Medi-Cal تابع قوانین و مقررات ایالتی و فدرال در خصوص مسئولیت حقوقی اشخاص ثالث برای خدمات مراقبت سلامت اعضا است. Anthem همه اقدامات معقول را انجام می‌دهد تا تضمین کند که برنامه Medi-Cal آخرین گزینه پرداخت‌کننده است.

اعضای Medi-Cal پوشش بیمه سلامت دیگری (OHC) نیز دارند که به آن بیمه سلامت خصوصی گفته می‌شود. یکی از شروط واجد شرایط بودن برای Medi-Cal این است که هرگاه OHC برایتان رایگان باشد باید برای آن درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش دهند. اگر فوراً OHC را گزارش نکنید، ممکن است ملزم شوید هرگونه مزایایی که اشتباهاً پرداخت شده را به DHCS بازپرداخت کنید. OHC را آنلاین به نشانی <http://dhcs.ca.gov/OHC> ارسال کنید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Anthem با تماس با (TTY 711) 1-800-407-4627 گزارش دهید. یا می‌توانید با مرکز پردازش OHC DHCS به شماره 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 یا 711) یا 1-916-636-1980 تماس بگیرید.

اداره خدمات مراقبت سلامت California (DHCS) این حق و مسئولیت را دارد که هزینه خدمات تحت پوشش Medi-Cal را که Medi-Cal پرداخت‌کننده اصلی آنها نیست دریافت کند. مثلاً اگر در حادثه تصادف یا در محل کار آسیب دیده‌اید، بیمه غرامت کارمندان یا بیمه خودرو یا باید ابتدا هزینه مراقبت سلامت شما را پرداخت کند یا در صورت پرداخت Medi-Cal آن مبلغ را به Medi-Cal بازپرداخت کند.

اگر آسیب دیده‌اید و طرف دیگر مسئول آسیب شما است، شما یا نماینده قانونی شما باید ظرف 30 روز پس از طرح دعوی یا مطالبه حقوقی به DHCS اطلاع دهید. این اعلان را به صورت آنلاین ارائه دهید به:

- برنامه آسیب فردی به نشانی <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
 - برنامه «جبران غرامت کارکنان» به نشانی <https://dhcs.ca.gov/WC>
- برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت بخش مسئولیت و بازپایی شخص ثالث DHCS به آدرس <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه کنید یا با شماره 1-916-445-9891 تماس بگیرید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



اطلاعیه مربوط به بازیابی ارث

برنامه Medi-Cal باید از محل دارایی انحصار وراثت‌شده برخی از اعضای متوفی بابت مزایای Medi-Cal که در تولد 55 سالگی‌شان یا پس از آن دریافت شده، بازپرداخت بگیرد. بازپرداخت شامل هزینه به‌ازای خدمات (FFS) و حق بیمه‌های مراقبت مدیریت‌شده یا پرداخت سرانه بابت خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانگی و همگانی، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه‌ای است که عضو هنگام بستری در مرکز پرستاری یا برخورداری از خدمات خانگی و همگانی دریافت کرده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش دارایی انحصار وراثت‌شده عضو باشد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، به وبسایت برنامه بازیابی دارایی‌های DHCS در <https://dhcs.ca.gov/er> بروید یا با شماره 1-916-650-0590 تماس بگیرید.

اطلاعیه اقدام

Anthem در صورت عدم موافقت، تأخیر در پاسخگویی، لغو یا تغییر درخواست خدمات مراقبت‌های درمانی توسط Anthem، نامه اطلاعیه اقدام (NOA) را برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم Anthem مخالف هستید، همیشه می‌توانید یک درخواست تجدیدنظر نزد Anthem تنظیم کنید. برای کسب اطلاعات مهم درباره ثبت درخواست تجدیدنظر خود، به بخش «درخواست تجدیدنظر» در فصل 6 این دفترچه مراجعه کنید. زمانی‌که Anthem یک NOA به شما ارسال کند، تمامی حقوق شما را در صورت مخالفت با تصمیم ما، به شما اطلاع می‌دهد.

محتوای اطلاعیه‌ها

اگر Anthem رد درخواست، تأخیر، اصلاحات، خاتمه، تعلیق، یا کاهش خدمات شما را به‌طور کامل یا جزئی بر اساس ضرورت پزشکی استوار کند، NOA شما باید حاوی موارد زیر باشد:

- بیانیه اقدامی که Anthem قصد انجام آن را دارد
- توضیح واضح و دقیقی از دلایل تصمیم Anthem
- چگونگی تصمیم‌گیری Anthem، از جمله قوانین استفاده‌شده توسط Anthem
- دلایل پزشکی این تصمیم. Anthem باید به وضوح بیان کند که عارضه پزشکی شما به چه صورت با معیارها یا دستورالعمل‌ها مطابقت نمی‌کند.

ترجمه‌ها

Anthem ملزم است که اطلاعات اعضا را به‌طور کامل ترجمه کرده به‌صورت مکتوب به زبانی که معمولاً ترجیح می‌دهند در اختیار آنها قرار دهد، از جمله کلیه اطلاعیه‌های مرتبط با شکایت و درخواست‌های تجدید نظر.

اعلامیه کاملاً ترجمه‌شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Anthem برای رد، تأخیر، اصلاح، خاتمه، تعلیق یا کاهش درخواست خدمات مراقبت‌های سلامت باشد.

اگر ترجمه به زبان دلخواه شما در دسترس نیست، Anthem موظف است به زبان دلخواه شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعات دریافتی خود را متوجه شوید.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

anthem.com/ca/Medi-Cal مراجعه کنید.



8. شماره‌های مهم و اصطلاحاتی که باید بدانید

شماره تلفن‌های مهم

- مرکز پشتیبانی مشتریان Anthem به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627
- Medi-Cal Rx به شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و 7 یا 711 را فشار دهید

واژه‌هایی که باید بدانید

زایمان فعال: بازه زمانی که در آن، عضو باردار در سه مرحله زایمان قرار دارد و نمی‌تواند پیش از شروع زایمان به‌طور ایمن به بیمارستان دیگری منتقل شود یا انتقال ممکن است به سلامت و ایمنی عضو یا جنین آسیب برساند.

حاد: عارضه پزشکی کوتاه و ناگهانی که نیاز به مراقبت فوری پزشکی دارد.

سرخپوست آمریکایی: فردی که طبق بخش 42 CFR 438.14 قانون فدرال با تعریف «سرخپوست» مطابقت دارد، که در صورتی که فرد دارای یکی از موارد زیر باشد، «سرخپوست» تعریف می‌شود:

- عضو یک قبیله سرخپوست به رسمیت شناخته‌شده فدرال باشد
- در یک مرکز شهری زندگی کند و یک یا چند شرط زیر را دارا باشد:
 - عضو یک قبیله، باند یا سایر گروه‌های سازمان‌یافته سرخپوستی باشد، از جمله آن قبیله‌ها، باندها یا گروه‌هایی که از سال 1940 منحل شده و آنهایی که اکنون یا در آینده توسط ایالتی که در آن زندگی می‌کنند به رسمیت شناخته شوند، یا از نوادگان درجه یک یا درجه دوم هر عضوی از این قبیل باشد
 - اسکیمو یا آلتوت یا نوعی بومی آلاسکا باشد
 - از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
 - طبق مقررات صادره از سوی وزیر کشور، سرخپوست قلمداد شود
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری سرخپوست باشد
- توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به منظور واجد شرایط بودن برای خدمات مراقبت سلامت سرخپوستان، از جمله به عنوان یک سرخپوست اهل California، اسکیمو، آلتوت یا سایر بومیان آلاسکا، سرخپوست در نظر گرفته شود

درخواست تجدیدنظر: درخواست عضو از Anthem برای بررسی و تغییر تصمیم اتخاذشده درباره پوشش خدمات درخواستی.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



مزایا: خدمات مراقبت سلامت و داروهای تحت پوشش این طرح سلامت.

خدمات کودکان (CCS) California: یک برنامه Medi-Cal که خدماتی به کودکان تا 21 سال با شرایط خاص سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می‌کند.

مدیر پرونده: پرستاران یا مددکاران اجتماعی رسمی که می‌توانند به عضو کمک کنند تا مشکلات جدی سلامت خود را درک کند و با ارائه‌دهندگان او مراقبت ترتیب دهند.

ماما-پرستار رسمی (CNM): فردی که دارای مدرک ثبت‌شده پرستاری است و گواهی مامایی پرستاری از سوی هیئت پرستاران رسمی California را داراست. پرستار مامای دارای مجوز می‌تواند به موارد زایمان طبیعی رسیدگی کند.

کایروپراکتور: ارائه‌دهنده‌ای که ستون فقرات را با روش‌های دستی درمان می‌کند.

عارضه مزمن: بیماری یا سایر مشکلات پزشکی که به طور کامل قابل درمان نیست یا با گذشت زمان بدتر می‌شود یا باید درمان شود تا وضعیت عضو بدتر نشود.

کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP) انتخاب کنند. ممکن است مرکز سلامت مورد تأیید فرال (FGHC)، کلینیک انجمنی، کلینیک سلامت روستایی (RHC)، ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخ‌پوستان (IHCP) یا سایر مراکز ارائه‌کننده خدمات اولیه باشد.

خدمات اجتماع‌محور بزرگسالان (CBAS): برنامه خدمات سرپایی داخل مرکز که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، درمان، مراقبت‌های شخصی، آموزش و پشتیبانی از خانواده و پرستار، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل، و دیگر خدمات را به اعضای واجد شرایط ارائه می‌دهد.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد خدمات تحت پوشش Anthem، Medi-Cal، طرح سلامت روان کانتی یا یکی از ارائه‌کنندگان Medi-Cal. شکایت همان اعتراض است.

تداوم مراقبت: توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه موجود خود تا 12 ماه، در صورت موافقت ارائه‌دهنده و Anthem.

فهرست داروهای قراردادی (CDL): فهرست داروهای تأییدشده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده می‌تواند از میان آن‌ها داروهای تحت پوشش مورد نیاز عضو را تجویز کند.

هماهنگی مزایا (COB): فرایند تعیین اینکه کدام پوشش بیمه (Medicare، Medi-Cal، بیمه تجاری یا سایر بیمه‌ها) دارای مسئولیت پرداخت و درمان اولیه برای اعضای با بیش از یک نوع پوشش بیمه سلامت هستند.

نظام سلامت سازمان‌یافته کانتی (COHS): نهاد محلی ایجادشده توسط هیأت ناظران کانتی برای قرارداد با برنامه Medi-Cal. در صورت رعایت قوانین ثبت‌نام، عضو به‌طور خودکار در طرح COHS ثبت‌نام می‌شود. اعضای ثبت‌نام‌شده ارائه‌کننده مراقبت سلامت خود را از بین همه ارائه‌کنندگان COHS انتخاب می‌کنند.

سهم بیمه‌شده: پرداختی که عضو معمولاً در زمان ارائه خدمات و علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهد.

خدمات تحت پوشش: خدمات Medi-Cal که مسئولیت پرداخت هزینه آنها بر عهده Anthem است. خدمات تحت پوشش مشمول قوانین، مقررات، محدودیت‌ها و استثنای قرارداد Medi-Cal، هرگونه اصلاحیه قرارداد، و مندرجات این دفترچه راهنمای اعضا (که گواهی ترکیبی پوشش (EOC) و فرم افشا نیز نامیده می‌شود) است.



DHCS: اداره خدمات مراقبت سلامت California. این یک اداره ایالتی است که روی برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

لغو عضویت: توقف استفاده از طرح سلامت به این دلیل که عضو دیگر واجد شرایط نیست یا طرح سلامت خود را تغییر داده است. عضو باید فرمی را امضا کند که بگوید دیگر نمی‌خواهد از برنامه درمانی استفاده کند یا با Health Care Options تماس بگیرد و به صورت تلفنی عضویت خود را لغو کند.

DMHC: سازمان مراقبت سلامت مدیریت‌شده California. این یک اداره ایالتی است که روی طرح‌های سلامت مراقبت مدیریت‌شده نظارت دارد.

تجهیزات بادوام پزشکی (DME): تجهیزات پزشکی که به لحاظ پزشکی مورد نیاز بوده و از سوی پزشک عضو یا ارائه‌دهنده دیگر سفارش داده می‌شوند و عضو از آنها در خانه، جامعه، یا مرکزی به عنوان خانه استفاده می‌کند.

غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT): به «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

عارضه پزشکی اضطراری: عارضه پزشکی یا روانی با علائم شدیدی، مانند زایمان فعال (به تعریف بالا مراجعه کنید) یا درد شدید، که فردی عادی با دانش متوسط از سلامت و پزشکی باور دارد که عدم دریافت مراقبت پزشکی فوری می‌تواند:

- سلامت عضو یا سلامت جنین متولد نشده را در معرض خطر جدی قرار بدهد
- در عملکرد بدن نقص ایجاد کند
- باعث شود یک عضو یا قسمت از بدن به درستی کار نکند
- منجر به مرگ شود

مراقبت اضطراری: معاینه‌ای که توسط پزشک یا کارکنان زیر نظر پزشک به شکلی که در قانون اجازه داده شده است، برای اطلاع از اینکه آیا عارضه پزشکی اضطراری وجود دارد یا خیر. خدماتی که از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز است تا فرد با توجه به ظرفیت‌های مرکز درمانی به وضعیت با ثبات برسد.

حمل و نقل پزشکی اضطراری: انتقال با آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانس به اورژانس برای دریافت مراقبت‌های پزشکی اضطراری.

عضو: شخصی که عضو طرح سلامت است و خدمات را از طریق طرح دریافت می‌کند.

بیمار ثابت: بیماری که با ارائه‌دهنده ارتباط دارد و ظرف مدت تعیین‌شده توسط طرح سلامت، به ارائه‌کننده مراجعه کرده است.

درمان آزمایشی: داروها، تجهیزات، روندها یا خدماتی که در مرحله آزمایشی در آزمایشگاه یا در مرحله آزمایش روی حیوانات قبل از آزمایش روی انسان‌ها هستند. خدمات تجربی از مرحله تحقیقات کلینیکی عبور نکرده‌اند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری. این خدمات به افرادی ارائه می‌شود که در سن فرزندآوری هستند تا بتوانند تعداد و فاصله سنی فرزندان‌شان را مشخص کنند.

مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهندگان زیادی ندارد. عضو می‌تواند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک FQHC دریافت کند.

هزینه به‌ازای خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی Anthem خدمات را تحت پوشش قرار نمی‌دهد اما عضو همچنان می‌تواند آن‌ها را از Medi-Cal FFS دریافت کند، مثل بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



مراقبت پیشگیری: مراقبت منظم پزشک برای بررسی پیشرفت عضو پس از بستری یا در طول دوره درمان.

کلاهبرداری: عمل عمدی برای فریب دادن یا ارائه نادرست توسط شخصی که از فریبکاری آگاه است می‌تواند منجر به مزایای غیرمجاز برای عضو یا شخص دیگری شود.

مراکز زایمان مستقل (FBC): مراکز سلامتی که مقرر شده است زایمان دور از محل سکونت فرد باردار انجام شود و دارای مجوز یا تأیید دیگری از سوی ایالت برای ارائه خدمات زایمان یا مراقبت‌های پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی که در این طرح گنجانده شده‌اند است. این مراکز بیمارستان نیستند.

شکوائیه: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی عضو در مورد خدمات تحت پوشش Anthem، Medi-Cal، طرح سلامت روان کانتی یا یکی از ارائه‌کنندگان Medi-Cal. شکایتی که درباره ارائه‌دهنده شبکه نزد Anthem تنظیم می‌شود، نمونه‌ای از یک شکوائیه است.

خدمات و دستگاه‌های توان بخشی: خدمات مراقبت سلامت که به عضو کمک می‌کند مهارت‌ها و عملکرد روزانه خود را حفظ کند، یاد بگیرد یا بهبود بخشد.

گزینه‌های مراقبت سلامت (HCO): برنامه‌ای که می‌تواند عضوی را در طرح سلامت ثبت‌نام کند یا عضویت او را لغو کند.

بیمه سلامت: پوشش بیمه‌ای که هزینه‌های پزشکی و جراحی را با بازپرداخت هزینه‌های ناشی از بیماری یا جراحی به بیمه‌شده یا پرداخت مستقیم به ارائه‌دهنده مراقبت پرداخت می‌کند.

مراقبت‌های سلامت در خانه: مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات ارائه‌شده در منزل.

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های سلامت در خانه: ارائه‌دهندگانی که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در منزل عضو به او ارائه می‌دهند.

مراقبت بیماری‌های لاعلاج: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، احساسی، اجتماعی و روحی برای عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. مراقبت آسایشگاهی زمانی قابل ارائه است که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان: مکانی است که عضو می‌تواند در آن مراقبت سرپایی یا بستری را از پزشکان و پرستاران دریافت کند.

مراقبت سرپایی بیمارستان: مراقبت پزشکی یا جراحی انجام‌شده در بیمارستان بدون پذیرش و بستری.

بستری: پذیرش در بیمارستان برای درمان به عنوان بیمار بستری‌شده.

ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت سرخپوستان (IHCP): یک برنامه مراقبت سلامت که توسط خدمات سلامت سرخپوستان (IHS)، قبیله سرخپوستان، برنامه سلامت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان سرخپوستان شهری (UIO) اجرا می‌شود، همان‌طور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های سلامت سرخپوستان (بخش 1603 از بند 25 قانون U.S.C.) تعریف شده است.

مراقبت‌های بستری: زمانی که عضو مجبور است شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

بامرکز پشتیبانی مشتریان به شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

Anthem در روزهای دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 صبح تا 7 عصر به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط California Relay به شماره 711 تماس بگیرید. به وبسایت

[anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal) مراجعه کنید.



خانه یا مرکز مراقبت متوسط: ارائه مراقبت در خانه یا مرکز مراقبت بلندمدتی که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع خانه یا مراکز مراقبت متوسط عبارتند از: مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت متوسط/ناتوان رشدی-بازپروری (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت متوسط/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

درمان تحقیقاتی: یک داروی درمانی، محصول بیولوژیکی یا دستگاهی که با موفقیت مرحله یک تحقیقات بالینی مورد تأیید سازمان داروی فدرال (FDA) را به پایان رسانده است، اما برای استفاده عمومی توسط FDA تایید نشده است و همچنان تحت بررسی بالینی مورد تأیید FDA قرار دارد.

مراقبت بلندمدت: مراقبت در مرکز پزشکی برای مدتی طولانی‌تر از ماه پذیرش بعلاوه 1 ماه.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: طرح سلامت Medi-Cal که فقط از بعضی پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای افراد دریافت‌کننده Medi-Cal که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند استفاده می‌کند. Anthem یک برنامه مراقبت مدیریت‌شده است.

Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان: خدمات EPSDT مزایایی است که به اعضای زیر 21 سال Medi-Cal و با هدف کمک به سلامت آن‌ها ارائه می‌شود. اعضا باید چک‌آپ‌های مناسب سلامت را متناسب با سن‌شان دریافت کنند تا مشکل سلامت آن‌ها تشخیص داده شود و هرچه سریع‌تر بیماری آن‌ها درمان شود. همچنین باید درمان شوند تا هرگونه عارضه‌ای که در طول چک‌آپ‌ها تشخیص داده شده است برطرف شود. این مزایا غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص بیماری و درمان (EPSDT) تحت قانون فدرال نام دارد.

Medi-Cal Rx: یک سرویس مزایای داروخانه که بخشی از FFS Medi-Cal است و با نام «Medi-Cal Rx» شناخته می‌شود و مزایا و خدمات داروخانه‌ای، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

خانه پزشکی: مدلی از مراقبت که کارکردهای اصلی مراقبت‌های بهداشتی اولیه را ارائه می‌کند. این شامل مراقبت جامع، بیمارمحور، مراقبت هماهنگ، خدمات در دسترس، و کیفیت و ایمنی است.

ضرورت پزشکی: درمان‌های دارای ضرورت پزشکی خدمات مهمی‌اند که معقول بوده و حافظ حیات هستند. این درمان برای جلوگیری از وخامت بیماری یا ناتوانی بیمار از لازم است. این مراقبت با کمک به تشخیص یا بهبود بیماری یا مصدومیت، درد شدید را کاهش می‌دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات ضروری پزشکی Medi-Cal شامل خدمات درمانی است که از نظر پزشکی برای درمان یا بهبود وضعیت یا بیماری فیزیکی یا روانی لازم است، از جمله سوءمصرف مواد مخدر.

حمل‌ونقل پزشکی: حمل‌ونقلی که ارائه‌دهنده آن برای عضو تجویز می‌کند، زمانی که عضو از نظر فیزیکی یا پزشکی قادر به استفاده از ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی برای رسیدن به نوبت ویزیت پزشکی تحت پوشش یا دریافت نسخه‌ها نیست. وقتی برای رسیدن به نوبت ویزیت با پزشک خود به وسیله نقلیه نیاز دارید، Anthem هزینه ارزان‌ترین وسیله حمل‌ونقل متناسب با نیازهای پزشکی شما را پرداخت می‌کند.

Medicare: برنامه بیمه سلامت فدرال است برای افراد 65 سال یا بیشتر، برخی افراد جوان‌تر معلول، و افرادی که مبتلا به مرحله نهایی بیماری کلیوی هستند (نارسایی دائمی کلیه که نیازمند به دیالیز یا پیوند کلیه است و گاهی مرحله نهایی بیماری کلیوی (ESRD) نامیده می‌شود).



عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Anthem ثبت نام کرده است و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان: متخصصان مراقبت سلامت که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌دهند.

خدمات مامایی: مراقبت‌های قبل از زایمان، حین زایمان و پس از زایمان، از جمله خدمات تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت فوری برای نوزاد، توسط ماماها، پرستار مجاز (CNM) و ماماها دارای مجوز (LM).

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که با Anthem برای ارائه مراقبت، قرارداد دارد.

ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده داخل شبکه): به «ارائه‌دهنده طرف قرارداد» مراجعه کنید.

خدمات غیر تحت پوشش: خدماتی که Anthem پوشش نمی‌دهد.

حمل‌ونقل غیرپزشکی: حمل‌ونقل برای رفتن به محل ویزیت و برگشتن برای خدمات تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده عضو مجاز است و هنگام تحویل گرفتن نسخه‌ها و لوازم پزشکی.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Anthem نیست.

دیگر پوشش‌های سلامت (OHC): دیگر پوشش‌های سلامت (OHC) به بیمه سلامت خصوصی و پرداخت‌کنندگان خدمات به‌جز Medi-Cal اطلاق می‌شود. این خدمات ممکن است شامل خدمات پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروسازی، برنامه‌های Medicare Advantage (بخش C)، طرح‌های دارویی Medicare (بخش D) یا طرح‌های تکمیلی Medicare (Medigap) باشد.

دستگاه ارتز: دستگاهی که به‌عنوان پایه یا مهاربند استفاده می‌شود و به بیرون بدن متصل است تا از قسمت بیمار یا شدیداً آسیب‌دیده بدن پشتیبانی کند یا آن را اصلاح کند و از لحاظ پزشکی برای بهبود عضو ضروری است.

خدمات خارج از منطقه: خدمات موجود در زمانی که عضو در هر نقطه خارج از منطقه خدماتی Anthem است.

ارائه‌دهنده خارج از شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که عضو شبکه Anthem نیست.

مراقبت‌های سرپایی: زمانی که عضو مجبور نیست شب را در بیمارستان یا یک مکان دیگر برای دریافت مراقبت پزشکی بماند.

خدمات سرپایی سلامت روان: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به عارضه سلامت روان خفیف تا متوسط شامل:

- ارزیابی و درمان سلامت روانی فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش‌های روانشناسی در صورتی که در ارزیابی عارضه سلامت روانی دلالت بالینی باشند
- خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر دارو درمانی.
- مشاوره روان‌پزشکی
- آزمایشگاه، لوازم و تجهیزات سرپایی

مراقبت تسکینی: مراقبت برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روانی برای عضو مبتلا به بیماری جدی. برای مراقبت تسکینی الزامی نیست که امید به زندگی عضو 6 ماه یا کمتر باشد.



بیمارستان طرف قرارداد: یک بیمارستان مجاز که برای ارائه خدمات به اعضا در زمانی که عضو مراقبت دریافت می‌کند با Anthem قرارداد دارد. خدمات تحت پوشش که برخی از بیمارستان‌های طرف قرارداد ممکن است به اعضا ارائه دهند، بر اساس خط مشی‌های بررسی سودمندی و تضمین کیفیت Anthem یا قرارداد Anthem با بیمارستان محدود شده است.

ارائه‌دهنده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد): پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصین مراقبت سلامت دارای مجوز یا مراکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز بیماری‌های نیمه‌حاد که با Anthem قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که عضو تحت مراقبت است، به اعضا ارائه دهد.

خدمات پزشک: خدماتی که توسط شخصی که طبق قانون ایالتی مجوز فعالیت پزشکی یا استثنایاتی را دارد، ارائه می‌شود، بدون احتساب خدمات ارائه‌شده توسط پزشکان در زمان بستری شدن عضو در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان درج می‌شود.

طرح: به «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به عارضه پزشکی اورژانسی که پس از ثبات شرایط عضو برای حفظ وضعیت باثبات ارائه می‌شوند. خدمات مراقبتی پس از ثبات وضعیت تحت پوشش هستند و هزینه آن پرداخت می‌شود. بیمارستان‌های خارج از شبکه ممکن است نیاز به تأیید اولیه (مجوز قبلی) داشته باشند.

تأییدیه قبلی (مجوز قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده او باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به معنای تأیید نیست. تأییدیه قبلی همان مجوز قبلی است.

پوشش داروی نسخه‌ای: پوشش داروهای تجویز شده توسط ارائه‌دهنده.

داروهای نسخه‌ای: دارویی که بر خلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیازی به نسخه ندارند، از نظر قانونی نیاز به نسخه از یک ارائه‌کننده دارای مجوز دارد.

مراقبت اولیه: به «مراقبت روتین» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده مراقبت اولیه (PCP): یک ارائه‌دهنده دارای مجوز است که عضو برای اکثر مراقبت سلامت خود به او مراجعه می‌کند. PCP به اعضا کمک می‌کند مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنند.

PCP می‌تواند یکی از موارد زیر باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- متخصص زنان/زایمان
- ارائه‌کننده مراقبت درمانی سرخپوستان (IHCP)
- مرکز سلامت مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)
- درمانگاه‌های سلامت در جامعه روستایی (RHC)
- ارائه‌دهنده خدمات پزشکی خیابانی (SMP)



- کارورز پرستاری
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (تأییدیه قبلی): فرایندی که طی آن عضو یا ارائه‌دهنده او باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأییدیه کند تا مطمئن شود Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع به معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان تأییدیه قبلی است.

دستگاه پروتز: وسیله‌ای مصنوعی است که به بدن متصل می‌شود تا جایگزین عضو از دست‌رفته بدن شود.

فهرست ارائه‌دهندگان: فهرستی از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem.

عارضه پزشکی اضطراری روانپزشکی: یک اختلال روانی که در آن علائم آنقدر جدی یا شدید است که باعث ایجاد خطر فوری برای عضو یا دیگران شود یا عضو بلافاصله به دلیل اختلال روانی قادر به تهیه یا استفاده از غذا، سرپناه یا لباس نباشد.

خدمات سلامت عمومی: خدمات بهداشتی که کل جمعیت را هدف قرار داده است. برخی از این موارد عبارتند از آنالیز وضعیت سلامت، نظارت بر سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت از محیط زیست و بهداشت، واکنش و آمادگی در برابر بلایای طبیعی و سلامت شغلی.

ارائه‌دهنده واجد شرایط: یک پزشک واجد شرایط در حوزه عمل مناسب برای درمان عارضه عضو.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرعادی بدن به منظور بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر تا حد امکان عادی. ساختارهای غیرعادی بدن آن‌هایی هستند که به دلیل نواقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، ضربه روحی، عفونت، تومور، یا بیماری ایجاد شوند.

ارجاع: هنگامی که PCP یک عضو می‌گوید که عضو می‌تواند از ارائه‌دهنده دیگری مراقبت دریافت کند. برخی از خدمات مراقبت تحت پوشش نیاز به ارجاع و تأیید اولیه (مجوز قبلی) دارند.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی و توانبخشی درمانی: خدمات و دستگاه‌هایی که به افراد آسیب‌دیده، معلول یا مبتلا به بیماری‌های مزمن کمک می‌کند تا مهارت‌های ذهنی و فیزیکی خود را دوباره به دست آورند.

مراقبت روتین: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های سلامت کودک یا مراقبت از قبیل مراقبت پیگیری روتین. هدف مراقبت روتین، جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

درمانگاه سلامت در جامعه روستایی (RHC): مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهندگان زیادی ندارد. اعضا می‌توانند مراقبت پایه و پیشگیرانه را در یک RHC دریافت کنند.

خدمات حساس: خدمات مربوط به سلامت روانی یا رفتاری، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، عفونت‌های مقاربتی (STI)، HIV/AIDS، تجاوز جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه‌ای که باید درمان شود و ممکن است منجر به مرگ شود.



منطقه خدماتی: منطقه جغرافیایی که Anthem در آن خدمات می‌دهد. این شامل کانتی‌های Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo، Kings، Kern، Madera، Mono، Sacramento، Santa Clara، San Francisco، Tulare و Tuolumne می‌شود.

مراقبت پرستاری حرفه‌ای: خدمات تحت پوشش ارائه‌شده توسط پرستاران، تکنیسین‌ها یا درمان‌گرهای دارای مجوز در دوران اقامت در مرکز پرستاری حرفه‌ای یا در خانه عضو.

مرکز پرستاری حرفه‌ای: مکانی که مراقبت پرستاری 24 ساعته‌ای را ارائه می‌کند که فقط متخصصان سلامت آموزش‌دیده می‌توانند ارائه کنند.

متخصص (یا پزشک دارای تخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات مراقبت سلامت را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی که استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ آلرژیست که آلرژی‌ها را درمان می‌کند؛ و متخصص قلب که مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در اکثر موارد، عضو برای مراجعه به متخصص به معرفی از PCP خود نیاز دارد.

خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS): خدمات برای اعضای نیازمند مراقبت سلامت روان که سطح اختلال آن‌ها از خفیف تا ملایم، بالاتر است.

ارائه‌دهنده خدمات پزشکی خیابانی (SMP): یک ارائه‌دهنده پزشکی دارای مجوز (به عنوان مثال، پزشک (MD)، پزشک استثنای (DO)، دستیار پزشک (PA)، پزشک پرستار (NP)، ماما-پرستار رسمی (CNM)) که ویزیت بیمار را خارج از چهار دیواری کلینیک‌ها یا بیمارستان‌ها و مستقیماً در خیابان، در محیط‌هایی که ممکن است افراد بدون سرپناه باشند (مانند کسانی که در ماشین، ون، ساختمان متروکه یا سایر فضاها آزاد زندگی می‌کنند) انجام می‌دهد.

مرکز مراقبت بیماری‌های نیمه‌حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت بلندمدت که مراقبت جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی که به خدمات ویژه نیاز دارند، مانند درمان استنشاقی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی، و مراقبت‌های پیچیده مدیریت زخم ارائه می‌دهد.

بیماری لاعلاج: عارضه پزشکی که درمان‌شدنی نیست و در صورتی که بیماری سیر طبیعی خودش را داشته باشد، به احتمال زیاد منجر به مرگ در طی 1 سال یا کمتر می‌شود.

اعاده تخلیفات: وقتی به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است، مزایا به یکی از اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو بابت آن آسیب را بازپایی می‌کند.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامت عضو توسط پزشک یا پرستاری که برای غربالگری به منظور تعیین فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان یک بیماری، آسیب یا وضعیت غیر اورژانسی که نیاز به مراقبت پزشکی دارد. اگر ارائه‌دهندگان درون شبکه به طور موقت در دسترس نباشند، اعضا می‌توانند مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنند.

