



کتابچه راهنمای اعضا

آنچه در مورد مزایای خود باید بدانید

Anthem Blue Cross مدارک
ترکیبی پوشش فرد (EOC) و فرم
افشای اطلاعات

2024

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

1056672CAMFAABC LP 07/23

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

می‌توانید این «کتابچه راهنمای اعضا» و سایر مطالب مربوط به طرح را به زبان‌های دیگر بدون هیچ هزینه‌ای برای خود دریافت کنید. Anthem ترجمه‌های مکتوب از مترجمان واجد شرایط را ارائه می‌دهد. با **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. این تماس رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک زبانی مراقبت‌های بهداشتی، از جمله خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی، این «کتابچه راهنمای اعضا» را مطالعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



سایر قالب‌ها

می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر مانند بریل، چاپ درشت با فونت 20، قالب‌های صوتی و الکترونیکی به‌صورت رایگان دریافت کنید. با **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

Anthem خدمات مترجم شفاهی را از یک مترجم واجد شرایط به‌صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌دهد. مجبور نیستید که از یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. توصیه می‌کنیم که از کودکان به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده نکنید، مگر در موارد اضطراری. خدمات ترجمه، زبان‌شناسی و فرهنگی به‌صورت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

رایگان در اختیار شما قرار دارد. راهنما 24 ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته در دسترس است. برای کمک به زبان یا دریافت این کتاب راهنما به زبان دیگر، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

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

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**
(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،
از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California
به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به
[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ៖

បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក

សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627**

(TTY 711)។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល សំរាប់ជន

ពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។

ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627**

(TTY 711)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese) 请注意：

如果您需要以您的母语提供帮助，请致电

1-800-407-4627 (TTY 711)。另外还提

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



سایر زبان‌ها و قالب‌ها

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। दिव्यांग लोगों

के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल और

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



بड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं।

1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob CEEB

TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais

koj hom lus hu rau **1-800-407-4627**

(TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb

thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam

oob qhab, xws li puav leej muaj ua

cov ntawv su thiab luam tawm ua tus

ntawv loj. Hu rau **1-800-407-4627**

(TTY 711). Cov kev pab cuam no

yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での

対応が必要な場合は **1-800-407-4627**

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

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



(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
위한도와움과 서비스도 이용 가능합니다.
1-800-407-4627 (TTY 711) 번으로

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາ

ຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627**

(TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະ

ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານ

ທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທ

ຫາເບີ **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**

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



(TTY 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-407-4627 (TTY 711)**
'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



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.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:
หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษา
ของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข
1-800-407-4627 (TTY 711) นอกจากนี้
ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ
สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง
ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์
ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่
หมายเลข **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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،
از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California
به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به
[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



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.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



به Anthem خوش آمدید!

از پیوستن شما به Anthem سپاسگزاریم. Anthem که طرح بهداشتی برای افرادی است که Medi-Cal دارند. Anthem با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

کتابچه راهنمای اعضا

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

این «کتابچه راهنمای اعضا» با عناوینی چون «مدارک ترکیبی پوشش فرد» (EOC) و «فرم افشای اطلاعات» نیز نامیده می‌شود. این

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



به Anthem خوش آمدید!

خلاصه‌ای از قوانین و خط‌مشی‌های Anthem است و بر اساس قرارداد بین Anthem و اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی (DHCS) است. اگر اطلاعات بیشتری می‌خواهید، با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

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

برای درخواست یک نسخه از قرارداد بین Anthem و DHCS، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. می‌توانید یک نسخه دیگر از «کتابچه راهنمای اعضا» را بدون هیچ هزینه‌ای برای خودتان درخواست کنید. همچنین می‌توانید «کتابچه راهنمای اعضا» را در وبسایت Anthem به آدرس **anthem.com/ca/medi-cal** بیابید. همچنین می‌توانید یک نسخه رایگان از سیاست‌ها و رویه‌های بالینی و اداری غیر اختصاصی Anthem درخواست کنید. همچنین در وبسایت Anthem موجود هستند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



تماس با ما

Anthem برای کمک اینجاست. در صورت داشتن هرگونه پرسش، با **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است.

همچنین، می‌توانید در هر زمان و به‌صورت آنلاین به آدرس اینترنتی **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.

با تشکر از شما،

Anthem Blue Cross

P.O. Box 9054

Oxnard, CA 93031-9054

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
2	سایر زبان‌ها
3	سایر قالب‌ها
3	خدمات مترجم شفاهی
16	به Anthem خوش آمدید!
16	کتابچه راهنمای اعضا
18	تماس با ما
24	1. شروع به کار به عنوان عضو
24	نحوه دریافت کمک
26	چه کسی می‌تواند عضو شود
27	کارت‌های شناسایی (ID)
29	2. درباره طرح سلامت شما
29	مرور کلی طرح سلامت
33	نحوه کارکرد طرح شما
34	تغییر طرح‌های سلامت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



دانش‌آموزانی که به یک کانتی جدید یا خارج از	
California نقل مکان می‌کنند.....	36
تداوم مراقبت.....	39
هزینه‌ها.....	45
3. نحوه دریافت مراقبت.....	52
دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی.....	52
ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP).....	54
شبکه ارائه‌دهندگان.....	62
قرارهای ملاقات.....	84
رفتن به قرار ملاقات.....	85
لغو کردن و زمان‌بندی مجدد.....	86
پرداخت.....	87
ارجاع.....	90
پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی).....	94
نظرات پزشک دوم.....	97
مراقبت حساس.....	99
خدمات مراقبتی فوری.....	105
مراقبت‌های اورژانسی.....	107

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



فهرست مطالب

- خط پرستاری شبانه‌روزی 111
وصیت‌نامه پزشکی 112
اهدای عضو و بافت 113

4. مزایا و خدمات 114

- طرح سلامت شما چه چیزهایی را پوشش می‌دهد 114
مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem 122
سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Anthem 167
سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal 184
خدماتی که نمی‌توانید از طریق Anthem
یا Medi-Cal دریافت کنید 197

5. مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان 199

- خدمات پزشکی اطفال (کودکان زیر 21 سال) 199
معاینات سلامت کودک سالم و مراقبت پیشگیرانه 201
غربالگری مسمومیت با سرب در خون
به دریافت خدمات مراقبت از کودک و
نوجوان کمک کنید 204

6. گزارش‌دهی و حل مشکلات 211

- شکایات 213

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



217	درخواست‌های تجدیدنظر
	در صورت مخالفت با تصمیم تجدید نظر چه
220	کار باید بکنید
	شکایات و بازبینی‌های مستقل پزشکی (IMR)
	نزد اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی
223	درمانی مدیریت‌شده (DMHC)
225	جلسات دادرسی ایالتی
229	کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده
232	7. حقوق و مسئولیت‌ها
232	حقوق شما
236	مسئولیت‌های شما
237	اعلامیه عدم تبعیض
243	راه‌های مشارکت به‌عنوان عضو
245	اطلاعیه اصول حریم خصوصی
248	نکاتی درباره قوانین
250	اطلاعیه جبران هزینه‌ها از ماترک
251	اعلامیه اقدامات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8. اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع 253
- شماره تلفن‌های مهم 253
- واژه‌هایی که باید بشناسید 255

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



1. شروع به کار به عنوان عضو

نحوه دریافت کمک

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

مرکز مراقبت از مشتری

Anthem مرکز مراقبت از مشتری اینجا است تا به شما کمک کند. Anthem می‌تواند:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



1 | شروع به کار به عنوان عضو

- به سؤالات مربوط به طرح سلامت و خدمات تحت پوشش Anthem پاسخ دهد
- در انتخاب یا تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) به شما کمک کند.
- به شما بگوید کجا می‌توانید مراقبت مورد نیازتان را دریافت کنید
- در صورت بلد نبودن زبان انگلیسی، به شما کمک کند تا مترجم شفاهی بگیرید
- به شما کمک کند تا اطلاعات را به زبان‌ها و قالب‌های دیگر دریافت کنید

اگر به کمک نیاز دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. تماس رایگان است. Anthem باید مطمئن شود که هنگام تماس کمتر از 10 دقیقه منتظر می‌مانید.

همچنین می‌توانید در هر زمان به صورت آنلاین از مرکز مراقبت از مشتری در **anthem.com/ca/medi-cal** بازدید کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



چه کسی می تواند عضو شود

هر ایالت ممکن است یک برنامه Medicaid داشته باشد.
Medicaid در California، **Medi-Cal** نامیده می شود.

شما واجد شرایط Anthem هستید زیرا واجد شرایط Medi-Cal نیز هستید و در یکی از این کانتی ها زندگی می کنید: Amador، Alpine، Kings، Kern، Inyo، Fresno، El Dorado، Calaveras، San Francisco، Sacramento، Mono، Madera، Santa Clara، Tulare، و Tuolumne شما می توانید در مورد واجد شرایط بودن برای «Medi-Cal» انتقالی در اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پرس و جو کنید. همچنین ممکن است از طریق تأمین اجتماعی واجد شرایط Medi-Cal شوید زیرا SSI یا SSP دریافت می کنید.

برای سؤالات مربوط به ثبت نام، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> مراجعه کنید. برای سؤالات مربوط به تأمین اجتماعی، با اداره تأمین اجتماعی از طریق شماره **1-800-772-1213** تماس بگیرید. یا به <https://www.ssa.gov/locator/> مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



Medi-Cal انتقالی

«Medi-Cal انتقالی» «Medi-Cal برای افراد شاغل» نیز نامیده می‌شود. اگر دریافت Medi-Cal را متوقف کنید ممکن است بتوانید «Medi-Cal انتقالی» را دریافت کنید زیرا:

- شما شروع به کسب درآمد بیشتر کردید، یا
- خانواده شما شروع به دریافت حمایت بیشتر از فرزند یا همسر کردند

شما می‌توانید پرسش‌های مربوط به واجد شرایط بودن برای «Medi-Cal انتقالی» را از اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود به آدرس زیر بپرسید:

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

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

کارت‌های شناسایی (ID)

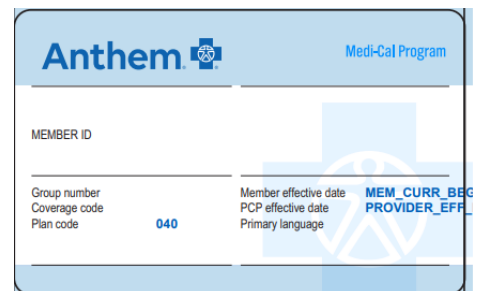
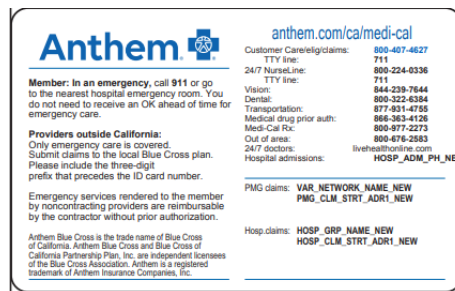
به عنوان عضوی از Anthem شما کارت شناسایی Anthem ما را دریافت خواهید کرد. شما باید کارت شناسایی Anthem و کارت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY **711**) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



1 | شروع به کار به عنوان عضو

شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal خود را هنگام دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا نسخه نشان دهید. کارت BIC شما کارت مزایای Medi-Cal است که ایالت California برای شما ارسال می‌کند. همیشه باید تمام کارت‌های سلامت را با خود داشته باشید. کارت‌های شناسایی BIC و Anthem شما به شکل زیر هستند:



اگر کارت شناسایی Anthem خود را ظرف چند هفته پس از تاریخ ثبت‌نام دریافت نکردید، یا اگر کارت شما آسیب دیده، گم شده یا به سرقت رفته است، بلافاصله با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید. Anthem کارت جدیدی را بدون هیچ هزینه‌ای برای شما ارسال می‌کند. با **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



2. درباره طرح سلامت شما

مرور کلی طرح سلامت

Anthem یک طرح سلامت برای افرادی است که دارای Medi-Cal در این کانتی‌ها هستند: Alpine، Amador، Calaveras، Fresno، Inyo، Kern، Kings، Madera، Mono، El Dorado، San Francisco، Sacramento، Tulare، و Tuolumne. Anthem با ایالت California همکاری می‌کند تا به شما کمک کند مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز خود را دریافت کنید. با یکی از نمایندگان Anthem مرکز مراقبت از مشتری صحبت کنید تا درباره طرح سلامت و نحوه کارکرد آن بیشتر بدانید. با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

زمانی که پوشش شما شروع می‌شود و به پایان می‌رسد

هنگامی که در Anthem ثبت‌نام می‌کنید، ما کارت شناسایی Anthem شما را ظرف دو هفته از تاریخ ثبت‌نام ارسال می‌کنیم. هنگام دریافت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا نسخه، باید هم کارت شناسایی Anthem و هم Medi-Cal BIC خود را نشان دهید.

پوشش Medi-Cal شما هر سال نیاز به تمدید دارد. اگر دفتر محلی کانتی شما نتواند پوشش Medi-Cal شما را به‌صورت الکترونیکی تمدید کند، کانتی فرم تمدید Medi-Cal را از قبل برای شما ارسال می‌کند. این فرم را تکمیل کنید و آن را به آژانس خدمات انسانی کانتی محل زندگی خود بازگردانید. می‌توانید اطلاعات خود را شخصاً، از طریق تلفن، از طریق پست، به‌صورت آنلاین یا سایر ابزارهای الکترونیکی موجود در کانتی خود بازگردانید.

می‌توانید برای پایان یافتن پوشش Anthem خود درخواست کنید و هر زمان خواستید به طرح سلامت و درمان دیگری بپیوندید. برای دریافت راهنمایی در انتخاب طرح جدید، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. یا به <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> مراجعه کنید. همچنین می‌توانید درخواست کنید که Medi-Cal خود را پایان دهید.

Anthem یک طرح سلامت برای اعضای Medi-Cal در کانتی‌های Alpine، Amador، Calaveras، El Dorado، Fresno، Inyo،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

،Sacramento ،Mono ،Madera ،Kings ،Kern ،San Francisco ،Santa Clara ،Tulare ،و Tuolumne است. دفتر محلی خود را در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> پیدا کنید.

در موارد زیر، ممکن است صلاحیت شما برای Anthem پایان یابد:

- شما از کانتی‌های Alpine ،Amador ،Calaveras ،Madera ،Kings ،Kern ،Inyo ،Fresno ،El Dorado ،Santa Clara ،San Francisco ،Sacramento ،Mono ،Tulare و Tuolumne خارج می‌شوید
- شما دیگر Medi-Cal ندارید
- شما واجد شرایط یک برنامه معافیت هستید که باید در «پرداخت هزینه به ازای خدمات» (FFS) Medi-Cal ثبت‌نام کنید.
- در زندان یا ندامتگاه هستید

اگر پوشش Anthem Medi-Cal خود را از دست بدهید، ممکن است همچنان واجد شرایط پوشش FFS Medi-Cal باشید. اگر مطمئن نیستید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



که هنوز تحت پوشش Anthem هستید، با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید.

ملاحظات ویژه برای بومیان آمریکایی در مراقبت مدیریت شده

بومیان آمریکایی حق دارند در طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal ثبت نام نکنند. یا ممکن است از طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal خود خارج شوند و در هر زمان و به هر دلیلی به FFS Medi-Cal بازگردند.

اگر شما یک بومی آمریکایی هستید، حق دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی را در یک «ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی بومی» (IHCP) دارید. همچنین می توانید در حین دریافت خدمات مراقبت های بهداشتی از این مکان ها، در Anthem بمانید یا ثبت نام آن را لغو کنید (به دریافت خدمات مراقبتی از آن پایان دهید). برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ثبت نام و لغو ثبت نام، با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید.

Anthem باید هماهنگی مراقبت از جمله مدیریت مراقبت خارج از شبکه را برای شما فراهم کند. اگر درخواست دریافت خدمات از یک IHCP دارید و هیچ IHCP عضو شبکه ای موجود نیست، Anthem باید به

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

شما در یافتن IHCP خارج از شبکه کمک کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شبکه ارائه‌دهنده» را در فصل 3 این کتاب راهنما بخوانید.

نحوه کارکرد طرح شما

Anthem یک طرح سلامت مراقبت مدیریت‌شده است که با DHCS قرارداد دارد. Anthem با پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در منطقه خدمات Anthem همکاری می‌کند تا مراقبت‌های بهداشتی را به اعضای خود ارائه دهد. به‌عنوان عضوی از Anthem، ممکن است واجد شرایط برخی از خدمات ارائه‌شده از طریق FFS Medi-Cal باشید. این خدمات شامل نسخه‌های سرپایی، داروهای بدون نسخه، و برخی از لوازم پزشکی از طریق Medi-Cal Rx است. مرکز مراقبت از مشتری به شما می‌گوید که Anthem چگونه کار می‌کند، چگونه مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید، چگونه قرار ملاقات‌های ارائه‌دهنده را در ساعات اداری برنامه‌ریزی کنید، چگونه خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه بدون هزینه یا اطلاعات مکتوب در قالب‌های جایگزین را درخواست کنید، و چگونه متوجه شوید که آیا شما واجد شرایط خدمات ایاب و ذهاب هستید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید اطلاعات مربوط به خدمات اعضا را به‌صورت آنلاین در **anthem.com/ca/medi-cal** پیدا کنید.

تغییر طرح‌های سلامت

می‌توانید از Anthem خارج شوید و هر زمانی که بخواهید به طرح سلامت دیگری در کانتی محل سکونت خود بپیوندید. برای انتخاب یک طرح جدید، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید. می‌توانید از ساعت 8 ق.ظ تا 6 ب.ظ دوشنبه تا جمعه با ما تماس بگیرید. یا به **healthcareoptions.dhcs.ca.gov** مراجعه کنید. حداکثر 30 روز یا بیشتر طول می‌کشد تا درخواست شما برای خروج از Anthem و ثبت‌نام در طرح دیگری در کانتی‌تان انجام شود. برای اطلاع از وضعیت درخواست خود، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (TTY 1-800-430-7077 یا 711) تماس بگیرید.

اگر می‌خواهید خروج خود را از Anthem تسریع کنید، می‌توانید با

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

Health Care Options تماس بگیرید.

اعضایی که می‌توانند نسبت به لغو ثبت‌نام زود هنگام درخواست دهند، شامل موارد زیر هستند اما محدود به آنها نمی‌شوند: کودکانی که به موجب برنامه‌های Foster Care (مراقبت از کودکان بی‌سرپرست) یا Adoption Assistance (کمک هزینه فرزندخواندگی) خدمات دریافت می‌کنند، اعضای که نیازهای مراقبتی ویژه دارند، و اعضای که قبلاً در Medicare یا دیگر طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده تجاری یا Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اند.

می‌توانید از طریق تماس با اداره بهداشت و خدمات انسانی کانتی محلی خود، درخواست خروج از Anthem را بدهید. دفتر محلی خود را اینجا بیابید:

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

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



دانش‌آموزانی که به یک کانتی جدید یا خارج از California نقل مکان می‌کنند

شما می‌توانید مراقبت‌های اورژانسی و خدمات مراقبتی فوری را در هر نقطه‌ای از United States، از جمله قلمروهای United States دریافت کنید. مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه فقط در کانتی محل سکونت شما پوشش داده می‌شود. اگر دانش‌آموزی هستید که برای شرکت در آموزش عالی، از جمله کالج، به یک کانتی جدید در California نقل مکان می‌کنید، Anthem خدمات اورژانس و مراقبت‌های فوری را در کانتی جدیدتان پوشش می‌دهد. همچنین می‌توانید مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه را در کانتی جدید خود دریافت کنید، اما باید به MCP خود اطلاع دهید. ادامه مطلب را در زیر بخوانید.

اگر در Medi-Cal ثبت‌نام کرده‌اید و در کانتی متفاوت از کانتی California محل زندگی خود دانشجو هستید، نیازی به درخواست Medi-Cal در آن کانتی ندارید.

اگر به‌طور موقت از خانه دور می‌شوید تا در یک کانتی دیگر در California دانشجو شوید، دو انتخاب دارید. شما می‌توانید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

■ به کارگر واجد شرایط خود در دفتر خدمات اجتماعی کانتی محلی

خود به صورت آنلاین در <http://www.dhcs.ca.gov/>

[services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx)

بگویند که شما به طور موقت برای حضور در مدرسه‌ای برای آموزش عالی نقل مکان می‌کنید و آدرس خود را در کانتی جدید به آنها می‌دهید. کاتی سوابق پرونده را با آدرس جدید و کد کانتی شما به روز می‌کند. اگر می‌خواهید تا زمانی که در یک کانتی جدید زندگی می‌کنید به مراقبت‌های معمول یا پیشگیرانه ادامه دهید، باید این کار را انجام دهید. اگر Anthem به کانتی که در آن در کالج تحصیل خواهید کرد خدمات ارائه نمی‌کند، ممکن است مجبور شوید طرح‌های سلامت را تغییر دهید. چون Anthem یک طرح سلامت برای افرادی است که دارای Medi-Cal در این کانتی‌ها هستند: آلباین، آمادور، کالاوراس، الدورادو، فرزنو، اینیو، کرن، کینگز مادرا، مونو، ساکرامنتو، سانفرانسیسکو، سانتا کلارا، کانتی‌های تولار، و توولومن. برای سؤالات و جلوگیری از تأخیر در پیوستن به طرح سلامت جدید، با Health Care Options از طریق شماره **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** یا **711**) تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY **711**) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



یا

■ اگر Anthem به کانتی جدیدی که در آن به کالج می‌روید خدمات ارائه ندهد، و طرح سلامت خود را به برنامه‌ای که در آن کانتی خدمت می‌کند تغییر ندهید، فقط برای برخی شرایط در کانتی جدید خدمات اورژانس و مراقبت فوری دریافت خواهید کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 3 «نحوه دریافت مراقبت» را بخوانید. برای مراقبت‌های بهداشتی معمول یا پیشگیرانه، لازم است از شبکه ارائه‌دهندگان Anthem که در کانتی محل سکونت خانواده مستقر هستند استفاده کنید.

اگر به‌طور موقت California را ترک می‌کنید تا در ایالت دیگری دانشجو شوید و می‌خواهید پوشش Medi-Cal خود را حفظ کنید، با کارمند واجد شرایط خود در <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> تماس بگیرید. تا زمانی که واجد شرایط باشید، Medi-Cal خدمات اورژانسی و مراقبت‌های فوری را در ایالت دیگر پوشش خواهد داد. اگر Anthem این خدمات را تأیید کند و پزشک و بیمارستان قوانین Medi-Cal را رعایت کنند، Medi-Cal مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada و Mexico دارد نیز پوشش خواهد داد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

هنگامی که خارج از California هستید، خدمات مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه، از جمله داروهای تجویزی، تحت پوشش قرار نمی‌گیرند. شما واجد شرایط Medi-Cal نخواهید بود. Anthem هزینه مراقبت‌های بهداشتی شما را پرداخت نخواهد کرد. اگر خواستار Medicaid در ایالت دیگر هستید، باید در آن ایالت درخواست دهید. Medi-Cal خدمات مراقبت‌های بهداشتی اورژانسی، فوری یا سایر خدمات بهداشتی خارج از United States را پوشش نمی‌دهد، به جز Canada و Mexico همانطور که در فصل 3 ذکر شد.

تداوم مراقبت

تداوم مراقبت برای یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، مراقبت‌های بهداشتی خود را از ارائه‌دهندگان شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. برای اطلاع از اینکه آیا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در شبکه Anthem است، فهرست ارائه‌دهنده خدمات خود را به‌صورت آنلاین در anthem.com/ca/medi-cal بخوانید. ارائه‌دهندگانی که نام آنها در فهرست نیامده است ممکن است در شبکه Anthem نباشند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

در برخی موارد، ممکن است بتوانید از ارائه‌دهندگانی که در شبکه Anthem نیستند مراقبت دریافت کنید. اگر از شما خواسته شد طرح سلامت خود را تغییر دهید یا از FFS به مراقبت مدیریت‌شده تغییر دهید، یا ارائه‌دهنده‌ای داشتید که در شبکه بود اما اکنون خارج از شبکه است، ممکن است بتوانید ارائه‌دهنده خود را حفظ کنید حتی اگر در شبکه Anthem نباشد. به این حالت تداوم مراقبت گفته می‌شود.

اگر نیاز به دریافت مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای دارید که خارج از شبکه است، برای درخواست تداوم مراقبت با Anthem تماس بگیرید. در صورتی که همه این موارد درست باشد، ممکن است بتوانید تا 12 ماه یا بیشتر مراقبت مداوم داشته باشید:

- قبل از ثبت‌نام در Anthem یک رابطه مداوم با ارائه‌دهنده خارج از شبکه دارید.
- شما حداقل یک بار در 12 ماه قبل از ثبت‌نام خود با Anthem برای یک قرار ملاقات غیر اورژانسی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه بازدید کرده‌اید.
- ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل است با Anthem کار کند و با الزامات قرارداد Anthem و پرداخت برای خدمات موافقت می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

■ ارائه‌دهنده خارج از شبکه با استانداردهای حرفه‌ای Anthem مطابقت دارد

■ ارائه‌دهنده خارج از شبکه ثبت‌نام کرده و در برنامه Medi-Cal شرکت می‌کند

برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** 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. برای بحث در مورد انتخاب‌های خود، با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

Anthem ملزم به ارائه مداوم مراقبت برای یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای برخی از خدمات جانبی (پشتیبانی) مانند رادیولوژی، آزمایشگاه، مراکز دیالیز، یا ایاب و ذهاب نیست. این خدمات را با ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Anthem دریافت خواهید کرد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت و اگر واجد شرایط هستید، با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

تکمیل خدمات تحت پوشش از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه

به‌عنوان عضوی از Anthem، خدمات تحت پوششی را از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem دریافت خواهید کرد. اگر هنگام ثبت‌نام در Anthem یا هنگامی که ارائه‌دهنده شما از شبکه Anthem خارج می‌شود، برای برخی از وضعیت‌های سلامتی تحت درمان هستید، ممکن است همچنان بتوانید خدمات Medi-Cal را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر به خدمات تحت پوشش برای این وضعیت سلامتی نیاز دارید، ممکن است بتوانید به مراقبت از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای یک دوره زمانی خاص ادامه دهید:

وضعیت سلامتی	بازه زمانی
شرایط حاد (یک مسئله پزشکی که نیاز به توجه سریع دارد)	تا زمانی که شرایط حاد شما طول بکشد
شرایط فیزیکی و رفتاری مزمن جدی (یک مشکل جدی مراقبت‌های بهداشتی که برای مدت طولانی با آن مواجه بوده‌اید)	مدت زمان لازم برای پایان دوره درمان و انتقال ایمن به پزشک جدید در شبکه Anthem

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

در دوران بارداری و تا 12 ماه پس از پایان بارداری	مراقبت‌های دوران بارداری و دوران پس از زایمان (پس از تولد).
تا 12 ماه از زمان تشخیص یا از پایان بارداری شما، هر کدام که دیرتر اتفاق بیفتد	خدمات سلامت روان مادران
برای حداکثر 12 ماه از تاریخ شروع پوشش یا تاریخی که قرارداد ارائه‌دهنده با Anthem به پایان می‌رسد	مراقبت از نوزاد تازه متولد شده بین تولد تا 36 ماهگی
تا زمانی که بیماری شما طول بکشد. همچنان ممکن است بیش از 12 ماه از تاریخ ثبت‌نام در Anthem یا زمانی که ارائه‌دهنده کار با Anthem را متوقف می‌کند، خدمات دریافت کنید	بیماری لاعلاج (یک مسئله پزشکی تهدید کننده زندگی)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

<p>عمل جراحی یا سایر عمل‌های جراحی پزشکی باید ظرف 180 روز از تاریخ فسخ قرارداد ارائه‌دهنده یا 180 روز از تاریخ مؤثر ثبت‌نام شما با Anthem انجام شود.</p>	<p>انجام عمل جراحی یا سایر عمل‌های جراحی پزشکی از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه قابل قبول است، مشروط بر اینکه در محدوده پوشش قرار گیرد، از نظر پزشکی ضروری باشد، و توسط Anthem به‌عنوان بخشی از یک برنامه درمانی مستند مجاز شده باشد، که توصیه می‌شود و توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی پشتیبانی می‌شود.</p>
--	--

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

اگر یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مایل به ادامه ارائه خدمات نباشد یا با الزامات قرارداد، پرداخت یا سایر شرایط Anthem برای ارائه مراقبت موافقت نکند، نمی‌توانید مراقبت مداوم را از ارائه‌دهنده دریافت کنید. ممکن است بتوانید به دریافت خدمات از ارائه‌دهنده دیگری در شبکه Anthem ادامه دهید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

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

Anthem هیچ تعهدی برای اطمینان از تداوم مراقبت برای خدماتی که در پوشش Medi-Cal نیستند یا در محدوده قرارداد Medi-Cal با DHCS نیستند، ندارد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد تداوم مراقبت، واجد شرایط بودن، و خدمات موجود، با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

هزینه‌ها

هزینه‌های عضو

Anthem به افرادی خدمات ارائه می‌دهد که واجد شرایط Medi-Cal هستند. در بیشتر موارد، اعضای Anthem مجبور نیستند در ازای خدمات تحت پوشش، حق بیمه، یا فرانشیز هزینه‌ای پرداخت کنند. اگر بومی آمریکایی هستید، نیازی به پرداخت هزینه‌های ثبت‌نام، حق بیمه، فرانشیزها، پرداخت‌های مشترک، اشتراک هزینه یا سایر هزینه‌های مشابه ندارید. MCP ها نباید از هیچ یک از اعضای بومی آمریکایی که کالا یا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

خدماتی را مستقیماً از IHCP یا از طریق ارجاع به IHCP دریافت می‌کند، هزینه‌ای دریافت کند یا پرداخت‌های ناشی از IHCP را به میزان هزینه ثبت‌نام، حق بیمه، کسر، پرداخت مشترک، اشتراک هزینه یا هزینه مشابه کاهش دهد.

اگر در «برنامه بیمه سلامت کودکان California» (CCHIP) در

کانتی‌های San Mateo، San Francisco، Santa Clara، یا

شرکت می‌کنید یا در Medi-Cal برای خانواده‌ها ثبت‌نام کرده‌اید، ممکن

است مشمول یک حق بیمه ماهانه و الزامات پرداخت مشارکتی شوید.

به جز مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس،

قبل از بازدید از ارائه‌دهنده‌ای خارج از Anthem باید تأییدیه قبلی (مجوز

قبلی) را از شبکه Anthem دریافت کنید. اگر بدون دریافت تأییدیه قبلی

(مجوز قبلی) از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه برای خدماتی که به‌عنوان

مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری یا مراقبت‌های حساس طبقه‌بندی

نمی‌شوند، درخواست مراقبت می‌کنید، ممکن است مسئول هزینه‌های مربوط

به مراقبت‌های دریافتی از آن ارائه‌دهنده باشید. برای فهرستی از خدمات تحت

پوشش، فصل 4، «مزایا و خدمات» را در این کتابچه مطالعه کنید. همچنین،

می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را از طریق وبسایت Anthem

به آدرس anthem.com/ca/medi-cal پیدا کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



ویژه اعضای که دارای مراقبت بلندمدت و سهمی از پرداخت هزینه هستند

ممکن است مجبور شوید هر ماه سهمی از هزینه را برای خدمات مراقبت بلند مدت خود بپردازید. میزان سهم شما از هزینه پرداختی، به درآمد و منابعتان بستگی دارد. هر ماه، شما صورتحساب‌های مراقبت‌های بهداشتی خود را پرداخت می‌کنید، که شامل موارد زیر هستند اما محدود به آنها نمی‌شوند: صورتحساب‌های «خدمات پشتیبانی بلندمدت» (LTSS) تا زمانی که مبلغی که پرداخت کرده‌اید برابر با سهم شما از هزینه پرداختی باشد. پس از آن، Anthem مراقبت طولانی مدت شما را برای آن ماه پوشش می‌دهد. تا زمانی که کل سهم هزینه مراقبت طولانی مدت خود را برای آن ماه نپردازید، تحت پوشش Anthem قرار نمی‌گیرید.

مبلغ چگونه به ارائه‌دهنده پرداخت می‌شود

Anthem از طریق روش‌های زیر مبالغ را به ارائه‌دهندگان پرداخت می‌کند:

▪ پرداخت سرانه

□ Anthem هر ماه مبلغ مشخصی را برای هر عضو Anthem به برخی ارائه‌دهندگان می‌پردازد. این کار پرداخت سرانه نامیده می‌شود. Anthem و ارائه‌دهندگان برای تصمیم‌گیری در مورد مبلغ پرداخت با یکدیگر همکاری می‌کنند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



▪ پرداخت‌های FFS

□ برخی از ارائه‌دهندگان به اعضای Anthem رسیدگی می‌کنند و برای خدماتی که ارائه می‌دهند صورتحساب Anthem ارسال می‌کنند. این پرداخت FFS نامیده می‌شود. Anthem و ارائه‌دهندگان با هم کار می‌کنند تا تصمیم بگیرند که هر سرویس چقدر هزینه دارد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه پرداخت Anthem به ارائه‌دهندگان، از طریق شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** تماس بگیرید.

مشوق‌های ارائه‌دهنده

Anthem برنامه‌های مشوقی را ارائه کرده است که برای ارتقای مراقبت و تجربه شما از همکاری با ارائه‌دهندگان Anthem طراحی شده است. این برنامه‌ها به ارتقای موارد زیر کمک می‌کنند:

• کیفیت مراقبت

• خدمات ارائه‌شده

• رضایت اعضا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این برنامه‌ها، با شماره
1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید.

اگر صورتحسابی از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دریافت می‌کنید خدمات تحت پوشش، خدمات مراقبت‌های بهداشتی هستند که Anthem باید هزینه آنها را پرداخت کند. اگر صورتحسابی بابت کارمزد خدمات حمایتی، پرداخت‌های مشترک، یا کارمزد ثبت‌نام برای خدمات تحت پوشش دریافت کردید، صورتحساب را پرداخت نکنید. فوراً با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر برای داروی نسخه‌دار، لوازم یا مکمل‌ها از داروخانه صورتحساب دریافت می‌کنید، با خدمات مشتری از طریق شماره **1-800-977-2273** Medi-Cal Rx در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ با **711** تماس بگیرند همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> مراجعه کنید.

درخواست از Anthem برای بازپرداخت هزینه‌ها به شما

اگر برای خدماتی که قبلاً دریافت کرده‌اید پرداخت کرده‌اید، ممکن است واجد شرایط بازپرداخت (بازگشت پول) در صورت داشتن همه این شرایط باشید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

- سرویسی که دریافت کردید یک سرویس تحت پوشش است که Anthem مسئول پرداخت آن است. Anthem بابت خدماتی که Anthem پوشش نمی‌دهد به شما بازپرداخت نمی‌کند.
 - پس از اینکه واجد شرایط Anthem شدید، خدمات تحت پوشش را دریافت کردید.
 - شما درخواست می‌کنید که ظرف یک سال از تاریخ دریافت خدمات تحت پوشش بازپرداخت انجام شود.
 - می‌توانید با ارائه شواهدی مانند رسید جامع صادر شده توسط ارائه دهنده، پرداخت خود را برای خدمات تحت پوشش نشان دهید.
 - شما این سرویس تحت پوشش را از یک ارائه دهنده ثبت‌نام شده Medi-Cal در شبکه Anthem دریافت کردید. اگر مراقبت‌های اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده یا خدمات دیگری را دریافت کردید که Medi-Cal به ارائه‌دهندگان خارج از شبکه اجازه می‌دهد بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) انجام دهند، نیازی به رعایت این شرایط ندارید.
 - اگر خدمات تحت پوشش معمولاً نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارد، باید اسنادی را از ارائه‌دهنده ارائه دهید که ضرورت پزشکی را برای خدمات تحت پوشش ثابت کند.
- Anthem در نامه‌ای به نام اعلامیه اقدامات (NOA) به شما خواهد گفت که آیا هزینه شما را بازپرداخت می‌کنند یا خیر. اگر همه شرایط فوق را دارید، ارائه‌دهنده ثبت‌نام شده Medi-Cal باید کل مبلغی را که پرداخت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



2 | درباره طرح سلامت شما

کرده‌اید به شما بازگرداند. اگر ارائه‌دهنده از بازپرداخت به شما امتناع کند، Anthem کل مبلغی را که پرداخت کرده‌اید، به شما بازمی‌گرداند. ما باید ظرف 45 روز کاری از زمان دریافت مطالبه، به شما مسترد کنیم.

اگر ارائه‌دهنده در Medi-Cal ثبت‌نام کرده است اما در شبکه Anthem نیست و از پرداخت پول به شما امتناع می‌کند، Anthem به شما بازپرداخت می‌کند، اما فقط تا سقف مبلغی که FFS Medi-Cal می‌پردازد. Anthem به شما بازپرداخت می‌کند. برای تمام مبلغ پرداختی برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات دیگری که Medi-Cal اجازه می‌دهد تا توسط ارائه‌دهندگان خارج از شبکه بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارائه شود. 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 کردید که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، مانند خدمات زیبایی
- این سرویس یک سرویس تحت پوشش برای Anthem نیست.
- شما یک سهم Medi-Cal برآورده نشده از هزینه دارید
- شما به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد، و فرمی را تکمیل کرده‌اید که تمایل شما را برای دریافت مراقبت نشان می‌دهد، با این وجود، مسئولیت پوشش هزینه‌های خدمات به عهده شما خواهد بود
- شما مسئول پرداخت‌های مشترک مربوط به نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare Part D خود هستید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

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



3. نحوه دریافت مراقبت

دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی

لطفاً اطلاعات زیر را بخوانید تا بدانید که مراقبت‌های بهداشتی از چه کسی یا چه گروهی از ارائه‌دهندگان ممکن است دریافت شود. می‌توانید از تاریخ ثبت‌نام در Anthem خدمات مراقبت‌های بهداشتی را دریافت کنید. همیشه کارت شناسایی (Anthem ID)، کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC و سایر کارت‌های بیمه درمانی خود را همراه داشته باشید. هرگز به شخص دیگری اجازه ندهید که از کارت BIC یا کارت شناسایی Anthem شما استفاده کند.

اعضای جدیدی که صرفاً تحت پوشش Medi-Cal هستند باید یک «ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه» (PCP) را از داخل شبکه Anthem انتخاب کنند. اعضای جدید با هر دو پوشش Medi-Cal و سایر پوشش‌های بهداشتی دیگر مجبور نیستند PCP را انتخاب کنند. شبکه Anthem گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با Anthem همکاری می‌کنند. شما باید ظرف 30 روز از

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

زمانی که عضو Anthem شدید، یک PCP انتخاب کنید. اگر PCP انتخاب نکنید، Anthem یکی برای شما انتخاب خواهد کرد.

می‌توانید در Anthem یک PCP یا PCP های متفاوت برای همه اعضای خانواده انتخاب کنید، تا زمانی که PCP موجود باشد.

اگر می‌خواهید پزشک فعلی خود را حفظ کنید یا گزینه انتخاب یک PCP را بررسی کنید، لطفاً به «فهرست ارائه‌دهنده خدمات» مراجعه کنید، که حاوی فهرستی جامع از همه PCP ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در شبکه Anthem است. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» اطلاعات دیگری دارد که در انتخاب PCP به شما کمک می‌کند. اگر به فهرست ارائه‌دهنده نیاز دارید، با شماره

1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را در وبسایت Anthem به آدرس **anthem.com/ca/medi-cal** بیابید.

اگر نمی‌توانید مراقبت‌های مورد نیاز خود را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه Anthem دریافت کنید، PCP یا متخصص در شبکه Anthem باید از Anthem برای ارجاع شما به یک ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه درخواست تأیید کند. این نظر «برگ ارجاع» نامیده می‌شود. برای مراجعه به یک ارائه دهنده خارج از شبکه برای دریافت خدمات مراقبت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

حساس که تحت عنوان «مراقبت حساس» در ادامه این فصل فهرست شده است، نیازی به ارجاع ندارید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد PCP ها، «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» و شبکه ارائه‌دهندگان، بخش‌های دیگر این فصل را مطالعه کنید.

برنامه **Medi-Cal Rx پوشش** داروهای نسخه‌دار سرپایی را اجرا می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در فصل 4 بخوانید.

ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP)

ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) شما ارائه‌دهنده دارای مجوزی است که برای بیشتر مراقبت‌های بهداشتی خود به آن مراجعه می‌کنید. PCP شما همچنین به شما کمک می‌کند تا انواع دیگری از مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. شما باید ظرف 30 روز پس از ثبت‌نام در Anthem یک PCP انتخاب کنید. بسته به سن و جنسیتان، می‌توانید پزشک عمومی، GYN/ OB، پزشک خانواده، متخصص داخلی یا متخصص اطفال را به‌عنوان PCP انتخاب کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

یک پرستار متخصص (NP)، دستیار پزشکی (PA)، یا مامای دارای مجوز نیز می‌تواند به‌عنوان PCP شما عمل کند. انتخاب یک NP، PA یا مامای پرستار دارای مجوز اجازه می‌دهد تا یک پزشک برای نظارت بر مراقبت‌های بهداشتی شما تعیین شود. اگر هم در Medicare و هم در Medi-Cal اشتراک دارید، یا اگر بیمه جامع مراقبت‌های بهداشتی دیگری نیز دارید، مجبور نیستید PCP را انتخاب کنید.

می‌توانید یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی بومی (IHCP)، مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC) یا کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC) را به‌عنوان PCP خود انتخاب کنید. بسته به نوع ارائه‌دهنده، ممکن است بتوانید یک PCP را برای خود و سایر اعضای خانواده‌تان که عضو Anthem هستند انتخاب کنید، البته تا زمانی که PCP موجود است.

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

اگر PCP را ظرف سی روز پس از ثبت‌نام انتخاب نکنید، Anthem خودش یک PCP به شما اختصاص خواهد داد. اگر به یک PCP اختصاص داده شده‌اید و می‌خواهید آن را تغییر دهید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. این تغییر در اولین روز از ماه آتی اتفاق می‌افتد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

PCP شما اقدامات زیر را انجام خواهد داد:

- با سوابق و نیازهای بهداشتی شما آشنا می‌شود
- سوابق درمانی شما را نگاه می‌دارد
- مراقبت بهداشتی معمول و پیشگیرانه مورد نیازتان را به شما ارائه می‌دهد
- در صورت نیاز، شما را به متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت لزوم، برای مراقبت‌های بیمارستانی هماهنگ می‌کند

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

می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem را به‌صورت آنلاین در anthem.com/ca/medi-cal بیابید. یا می‌توانید از طریق تماس با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627، درخواست کنید تا یک «فهرست ارائه‌دهنده خدمات» برای شما پست شود. همچنین، می‌توانید تماس بگیرید و ببینید که آیا PCP مورد نظرتان بیماران جدید را پذیرش می‌کند یا خیر.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



انتخاب پزشکان و سایر ارائه‌دهندگان

شما نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود را بهتر از همه می‌دانید، بنابراین بهترین کار این است که خودتان PCP مورد نظرتان را انتخاب کنید. بهتر است با یک PCP بمانید تا آنها بتوانند نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما را بشناسند. اگر می‌خواهید PCP خود را به یک PCP جدید تغییر دهید، می‌توانید هر زمان که خواستید این کار را انجام دهید. شما باید PCP را انتخاب کنید که در شبکه ارائه‌دهنده Anthem حاضر باشد و بیماران جدید را پذیرش کند.

انتخاب جدید شما در اولین روز ماه بعد از ایجاد تغییر، PCP شما خواهد بود.

برای تغییر PCP خود، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید یا به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.

اگر PCP بیماران جدیدی نمی‌پذیرد، شبکه Anthem را ترک کرده باشد، از بیماران هم سن شما مراقبت نکند، یا اگر مشکلات کیفیتی در مورد PCP وجود داشته باشد که برطرف نشده است، Anthem می‌تواند PCP شما را تغییر دهد. اگر نمی‌توانید با PCP خود کنار بیایید یا با آن موافق نیستید، یا اگر قرار ملاقات‌ها را از دست دادید یا دیر رسیدید،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

Anthem یا PCP شما نیز ممکن است از شما بخواهد که به PCP جدید تغییر دهید. اگر Anthem لازم بداند که PCP شما را تغییر دهد، Anthem مراتب را به صورت کتبی به شما اطلاع می‌دهد.

اگر PCP شما تغییر کند، یک نامه و کارت شناسایی عضو جدید Anthem در نامه دریافت خواهید کرد. این کارت حاوی نام PCP جدید شما خواهد بود. اگر در مورد گرفتن کارت شناسایی جدید سوالی دارید با مرکز مراقبت از مشتری تماس بگیرید.

مواردی که باید هنگام انتخاب یک PCP در نظر بگیرید:

- آیا PCP از کودکان مراقبت می‌کند؟
- آیا PCP در کلینیکی که من دوست دارم از آن استفاده کنم کار می‌کند؟
- آیا دفتر PCP به خانه، محل کار یا مدرسه فرزندانم نزدیک است؟
- آیا دفتر PCP به محل زندگی من نزدیک است و آیا دسترسی به دفتر PCP آسان است؟
- آیا پزشکان و پرسنل به زبان من صحبت می‌کنند؟
- آیا PCP با بیمارستانی که من دوست دارم کار می‌کند؟
- آیا PCP خدمات مورد نیاز من را ارائه می‌دهد؟

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- آیا ساعات اداری PCP با برنامه من مطابقت دارد؟
- آیا PCP با متخصصانی که من به آنها مراجعه می‌کنم کار می‌کند؟

وقت ملاقات اولیه سلامت (IHA)

Anthem توصیه می‌کند که به‌عنوان یک عضو جدید، ظرف 120 روز اول برای «قرار ملاقات اولیه سلامت» (IHA) به PCP جدید خود مراجعه کنید. هدف IHA این است که به PCP شما کمک کند تا درباره پیشینه و نیازهای مراقبت‌های بهداشتی‌تان اطلاعاتی به دست آورد. ممکن است PCP شما درباره پیشینه سلامتی‌تان از شما سؤالاتی بپرسد یا احتمال دارد از شما بخواهد پرسشنامه‌ای را تکمیل کنید. PCP شما همچنین در مورد مشاوره آموزش بهداشتی و کلاس‌هایی که می‌توانند به شما کمک کنند اطلاعاتی به شما ارائه خواهد داد.

وقتی برای تعیین وقت با IHA خود تماس می‌گیرید، به شخصی که به تلفن پاسخ می‌دهد بگویید که عضو Anthem هستید. شماره شناسه Anthem خود را ارائه دهید.

کارت BIC و کارت شناسایی Anthem را در قرار ملاقات خود همراه داشته باشید. ایده خوبی است که فهرستی از داروها و پرسش‌هایتان را

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

هنگام ملاقات با خود به همراه داشته باشید. آماده باشید تا درباره نیازها و نگرانی‌های مراقبت‌های بهداشتی خود با PCP خود صحبت کنید.

اگر قرار است دیر برسید یا نمی‌توانید در قرار ملاقات خود حاضر شوید، حتماً با دفتر PCP تماس بگیرید.

اگر درباره IHA سوالی دارید، با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید.

مراقبت معمول

مراقبت معمول، مراقبت سلامت منظم است. این نوع مراقبت شامل مراقبت‌های پیشگیرانه است، که به آن تندرستی یا مراقبت از تندرستی نیز گفته می‌شود. این مراقبت به شما کمک می‌کند تا سالم بمانید و از بیمار شدن پیشگیری کنید. مراقبت پیشگیرانه شامل چکاپ‌های منظم و آموزش و مشاوره سلامت است.

Anthem توصیه می‌کند که کودکان به‌ویژه مراقبت‌های معمول و پیشگیرانه منظم داشته باشند. اعضای Anthem می‌توانند همه خدمات پیشگیرانه اولیه توصیه‌شده توسط آکادمی اطفال آمریکا و مراکز خدمات Medicare و Medicaid را دریافت کنند. این غربالگری‌ها شامل غربالگری شنوایی و بینایی‌سنجی است که می‌تواند به رشد و یادگیری

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

سالم کمک کند. برای فهرستی از خدمات توصیه شده توسط پزشک اطفال، دستورالعمل‌های «آینده روشن» را از آکادمی اطفال آمریکا در

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

مراقبت‌های معمول همچنین شامل مراقبت در هنگام بیماری می‌شود. Anthem مراقبت‌های معمول از PCP شما را پوشش می‌دهد. PCP شما اقدامات زیر را انجام خواهد داد:

- بیشتر مراقبت‌های روتین اعم از چک‌آپ‌های منظم، واکسیناسیون، درمان، تجویز نسخه و توصیه‌های پزشکی را به شما ارائه می‌دهد
- سوابق درمانی شما را نگه می‌دارد
- در صورت لزوم، شما را به متخصص ارجاع می‌دهد (می‌فرستد)
- در صورت نیاز، عکسبرداری با اشعه ایکس، ماموگرافی یا آزمایش را توصیه می‌کند

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

در صورت نیاز به مراقبت روتین، برای هماهنگ کردن قرار ملاقات با پزشک خود تماس بگیرید. حتماً قبل از دریافت مراقبت پزشکی با PCP تماس بگیرید، مگر اینکه اورژانسی باشد. برای موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های بهداشتی و خدماتی که طرح شما پوشش می‌دهد و مواردی که پوشش نمی‌دهد، فصل 4، «مزایا و خدمات» و فصل 5، «مراقبت از کودکان و نوجوانان» را در این کتابچه مطالعه کنید.

همه ارائه‌دهندگان Anthem می‌توانند از کمک‌ها و خدمات برای ارتباط با افراد دچار معلولیت استفاده کنند. همچنین می‌توانند با زبان یا فرمت دیگری با شما ارتباط برقرار کنند. به ارائه‌دهنده خود یا Anthem اطلاع دهید که به چه چیزی نیاز دارید.

شبکه ارائه‌دهندگان

Anthem با تعداد زیادی از پزشکان، متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی همکاری می‌کند. برخی از این

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

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 متخصص مراجعه می‌کنید، با PCP خود صحبت کنید یا با مرکز مراقبت از مشتری از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. «مرکز مراقبت از مشتری» 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 کتابچه راهنما مراجعه کنید.

شبکه ارائه‌دهنده Medi-Cal گروهی از پزشکان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان است که با Anthem برای ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal با اعضای Medi-Cal همکاری می‌کنند.

Anthem یک طرح سلامت مراقبت مدیریت‌شده است. وقتی طرح Medi-Cal ما را انتخاب می‌کنید، تصمیم می‌گیرید مراقبت خود را از طریق برنامه مراقبت پزشکی ما دریافت کنید. شما باید بیشتر خدمات تحت پوشش خود را از طریق Anthem از ارائه‌دهندگان عضو شبکه ما دریافت کنید. شما می‌توانید بدون ارجاع یا تأییدیه قبلی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای مراقبت‌های اورژانسی یا برای خدمات تنظیم خانواده به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. هنگامی که در منطقه‌ای هستید که ما به آن خدمات ارائه نمی‌دهیم، همچنین می‌توانید برای مراقبت‌های فوری خارج از منطقه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراجعه کنید. برای سایر خدمات خارج از شبکه باید ارجاع یا تأییدیه قبلی داشته باشید، در غیر این صورت تحت پوشش قرار نخواهند گرفت.

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

اگر PCP، بیمارستان یا ارائه‌دهنده دیگر شما اعتراض اخلاقی با ارائه یک خدمت تحت پوشش مانند تنظیم خانواده یا سقط جنین دارد، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره اعتراض اخلاقی، بخش «اعتراض اخلاقی» را بعداً در این فصل مطالعه کنید.

در صورتی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما ملاحظات اخلاقی در مورد ارائه برخی خدمات مراقبت‌های بهداشتی تحت پوشش داشته باشد، آنها می‌توانند به شما در یافتن ارائه‌دهنده دیگری که مایل به ارائه خدمات لازم است کمک کنند. علاوه بر این، Anthem می‌تواند فرآیند یافتن ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی جایگزین را که مایل و قادر به انجام خدمات مورد نیاز باشد، تسهیل کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



ارائه‌دهندگان عضو شبکه

شما از ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem برای اکثر نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود استفاده خواهید کرد. مراقبت پیشگیرانه و روتین را از ارائه‌دهندگان عضو شبکه دریافت خواهید کرد. همچنین در شبکه Anthem از متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان بهره خواهید برد.

برای دریافت «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» عضو شبکه، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را به‌صورت آنلاین در

anthem.com/ca/medi-cal بیابید. برای دریافت یک نسخه از

فهرست داروهای طرف قرارداد، از طریق شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** با **Medi-Cal Rx** تماس بگیرید و سپس

7 یا **711** را فشار دهید. یا به وبسایت **Medi-Cal Rx** به آدرس

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

قبل از اینکه به ارائه‌دهنده‌ای خارج از شبکه Anthem بروید، از جمله

در منطقه خدمات Anthem، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از

Anthem دریافت کنید، به جز در موارد زیر:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- اگر به مراقبت‌های اورژانسی نیاز دارید، با 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین بیمارستان مراجعه کنید.
- اگر خارج از منطقه خدمات Anthem هستید و نیاز به مراقبت فوری دارید، به مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید.
- اگر به خدمات تنظیم خانواده نیاز دارید، به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) مراجعه کنید.
- اگر به خدمات سلامت روان نیاز دارید، بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه یا ارائه‌دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر در هیچ یک از موارد ذکر شده در بالا قرار ندارید و قبل از دریافت مراقبت از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت نکردید، ممکن است مسئول پرداخت هزینه مراقبتی که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت کرده‌اید باشید.

ارائه‌دهندگان خدمات خارج از شبکه که در داخل منطقه خدماتی هستند

ارائه‌دهندگان خارج از شبکه، ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی هستند که توافقنامه‌ای برای کار با Anthem ندارند. به استثنای مراقبت‌های

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اورژانسی، ممکن است مجبور باشید برای هر مراقبتی که از ارائه‌دهندگان خارج از شبکه دریافت می‌کنید هزینه بپردازید. اگر به خدمات مراقبت‌های بهداشتی ضروری پزشکی نیاز دارید که در شبکه در دسترس نیستند، ممکن است بتوانید آنها را بدون هیچ هزینه‌ای از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت کنید.

اگر خدماتی که نیاز دارید، در داخل شبکه موجود نیست یا از منزل شما خیلی دور است، Anthem ممکن است به شما یک نامه ارجاع به ارائه‌دهنده خارج از شبکه بدهد. اگر به شما نامه ارجاع به ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه بدهیم، هزینه این خدمات مراقبتی را پرداخت می‌کنیم.

برای مراقبت‌های فوری در داخل منطقه خدمات Anthem، باید به یک ارائه‌دهنده مراقبت فوری عضو شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید. برای دریافت مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید.

اگر مراقبت فوری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem دریافت می‌کنید، ممکن است مجبور شوید هزینه آن

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

مراقبت را پردازید. در این فصل می‌توانید درباره مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات مراقبت حساس بیشتر بخوانید.

توجه: اگر یک بومی آمریکایی هستید، می‌توانید بدون ارجاع در IHCP خارج از شبکه از شبکه ارائه‌دهنده ما مراقبت دریافت کنید. یک IHCP خارج از شبکه همچنین می‌تواند اعضای بومی آمریکایی را به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه ارجاع دهد بدون اینکه ابتدا نیاز به ارجاع از یک PCP درون شبکه داشته باشد.

اگر در خصوص خدمات خارج از شبکه به کمک احتیاج داشتید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

خارج از منطقه 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.

برای مراقبت‌های اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید. Anthem مراقبت‌های اورژانسی خارج از شبکه را پوشش می‌دهد. اگر به Canada یا Mexico سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت‌های اورژانسی دارید که نیاز به بستری شدن در بیمارستان دارد، Anthem مراقبت شما را پوشش می‌دهد. اگر از

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

Canada یا Mexico به خارج از کشور سفر می‌کنید و به مراقبت‌های اورژانسی، خدمات مراقبتی فوری یا هر گونه خدمات مراقبت‌های بهداشتی نیاز دارید Anthem مراقبت شما را پوشش **نخواهد** داد.

اگر برای مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico دارند هزینه کرده‌اید، می‌توانید از Anthem بخواهید که هزینه را به شما بازگرداند. Anthem درخواست شما را بررسی می‌کند.

اگر در ایالت دیگری ساکن هستید یا در یک قلمرو United States مانند Northern Mariana، Guam، American Samoa، Puerto Rico، Islands یا US Virgin Islands هستید، تحت پوشش مراقبت‌های اورژانسی قرار دارید. همه بیمارستان‌ها و پزشکان Medicaid را قبول نمی‌کنند. (Medi-Cal اصطلاحی است که منحصراً برای Medicaid در ایالت California استفاده می‌شود.) اگر به مراقبت‌های اورژانسی در خارج از California نیاز دارید، در اسرع وقت به پزشک بیمارستان یا اورژانس اطلاع دهید که Medi-Cal دارید و عضو Anthem هستید.

از بیمارستان بخواهید که از کارت شناسایی Anthem شما کپی بگیرند. از بیمارستان یا پزشکان بخواهید که به Anthem صورتحساب بدهند. اگر برای خدماتی که در ایالت دیگر دریافت کرده‌اید صورتحساب دریافت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

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 به داروهای نسخه‌ای سرپایی دارید، از طریق شماره **1-800-977-2273** با داروخانه Medi-Cal Rx تماس بگیرید.

توجه: بومیان آمریکایی می‌توانند خدمات را در IHCP های خارج از شبکه دریافت کنند.

اگر در خصوص خدمات خارج از شبکه یا خدمات مراقبتی خارج از منطقه سوالی داشتید، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. اگر دفتر بسته است و از نمایندگی کمک می‌خواهید، با شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** تماس بگیرید.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری در خارج از منطقه خدمات Anthem، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. اگر به خارج از United States سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت فوری دارید، Anthem مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های فوری، بخش «مراقبت‌های فوری» را در ادامه این فصل بخوانید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



مراقبت اولیه

Anthem با تعداد زیادی از پزشکان، متخصصان، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی همکاری می‌کند. 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 متخصص مراجعه می‌کنید، با PCP خود صحبت کنید یا با مرکز مراقبت از مشتری از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ با شماره تلفن رایگان **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. «مرکز مراقبت از مشتری» 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 کتابچه راهنما مراجعه کنید.

نحوه عملکرد مراقبت مدیریت‌شده

Anthem یک طرح مراقبت مدیریت‌شده است. Anthem برای اعضای که در کانتی‌های Alpine، Amador، Calaveras،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

،Madera ،Kings ،Kern ،Inyo ،Fresno ،El Dorado ،Santa Clara ،San Francisco ،Sacramento ،Mono و Tulare و Tuolumne زندگی و کار می‌کنند خدمات مراقبتی ارائه می‌کند. در طرح مراقبت مدیریت شده PCP، متخصصان، کلینیک، بیمارستان و سایر ارائه‌دهندگان شما با هم همکاری می‌کنند تا از شما مراقبت کنند.

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

وقتی به Anthem ملحق می‌شوید، این گزینه را دارید که PCP را انتخاب کنید یا برای شما تعیین شود. PCP شما بخشی از یک گروه پزشکی است. PCP و گروه پزشکی شما بر مدیریت تمام نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما نظارت می‌کنند. PCP شما ممکن است شما را به متخصصین ارجاع دهد یا دستور انجام تست‌های آزمایشگاهی و رادیوگرافی را بدهد. اگر به خدماتی نیاز دارید که نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارند، Anthem یا گروه پزشکی شما تأییدیه قبلی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

(مجوز قبلی) را بررسی می‌کند و تصمیم می‌گیرد که آیا خدمات را تأیید کند یا خیر.

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

گاهی اوقات، ممکن است به خدماتی نیاز داشته باشید که توسط یک ارائه‌دهنده در گروه پزشکی ارائه نشده باشد. در این صورت، PCP شما شما را به ارائه‌دهنده‌ای ارجاع می‌دهد که در گروه پزشکی دیگری قرار دارد یا خارج از شبکه است. PCP شما برای بازدیدتان از این ارائه‌دهنده خاص، درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) خواهد کرد.

در بیشتر موارد، قبل از درخواست مراقبت از ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه یا گروه پزشکی شما نیست، به مجوز قبلی از PCP، گروه پزشکی یا Anthem نیاز دارید. برای خدمات اورژانسی، خدمات تنظیم خانواده، یا خدمات سلامت روان عضو شبکه، نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اعضایی که هم Medicare و هم Medi-Cal دارند

از آنجا که تحت پوشش Medicare هستید، 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 کتابچه راهنمای پوشش فرد Medicare خود مراجعه کنید. کتابچه راهنمای پوشش فرد Medicare MCO همچنین حاوی جزئیاتی در مورد مزایای Medicare داروهای نسخه‌ای و نحوه کار آنها با مزایای Medicaid شما است. اگر پوشش Medicare را نزد یک شرکت بیمه Medicare دیگر دارید، به کتابچه راهنما و اطلاعاتی که برایتان ارسال کرده‌اند، مراجعه نمایید.

آیا باید چه مواردی را در قرار ملاقات پزشک خودم به همراه بیاورم؟ هنگامی که برای قرار ملاقات خود به مطب دکتر می‌روید، موارد زیر را به همراه داشته باشید:

- کارت شناسایی Medicare معمولی یا کارت شناسایی طرح مزایای Medicare شما
- اگر طرح Medicare شما طرح MCO Advantage است، کارت شناسایی طرح MCO Advantage خود را نشان دهید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- کارت شناسایی Medi-Cal شما
- هرگونه دارویی که مصرف می‌کنید
- سوابق واکسیناسیون شما

پزشکان

شما یک پزشک را از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem به‌عنوان PCP خود انتخاب خواهید کرد. پزشکی که انتخاب می‌کنید، باید ارائه‌دهنده عضو شبکه باشد. برای دریافت یک نسخه از «فهرست ارائه‌دهنده Anthem با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید. یا آن را به‌صورت آنلاین در آدرس anthem.com/ca/medi-cal پیدا کنید.

اگر PCP جدیدی انتخاب می‌کنید، باید تماس بگیرید تا مطمئن شوید که PCP که می‌خواهید، بیمار جدید پذیرش می‌کند.

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 حالت تداوم مراقبت گفته می‌شود. در این کتابچه می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد تداوم مراقبت پیدا کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

در صورت نیاز به متخصص، PCP شما را به یک متخصص در شبکه Anthem ارجاع می‌دهد. برخی متخصصین به ارجاع نیاز ندارند. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارجاعات، «ارجاعات» را در ادامه این فصل بخوانید.

به خاطر داشته باشید، اگر PCP را انتخاب نکنید، Anthem یکی را برای شما انتخاب خواهد کرد، مگر اینکه شما علاوه بر Medi-Cal، پوشش سلامت جامع دیگری نیز داشته باشید. شما نیازهای مراقبت‌های بهداشتی خود

را بهتر از همه می‌دانید، بنابراین بهترین کار این است که خودتان انتخاب کنید. اگر هم در Medicare و هم در

Medi-Cal اشتراک دارید، یا اگر بیمه مراقبت‌های بهداشتی دیگری نیز دارید، مجبور نیستید PCP را از Anthem انتخاب کنید.

اگر می‌خواهید PCP خود را تغییر دهید، باید PCP را از «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem انتخاب کنید. مطمئن شوید که PCP بیماران جدید را پذیرش می‌کند. برای تغییر PCP خود، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید یا به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



بیمارستان‌ها

در موارد اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.

اگر نیاز مراقبتی شما موردی اورژانسی نباشد و به مراقبت در بیمارستان احتیاج داشته باشید، PCP شما تصمیم خواهد گرفت که به کدام بیمارستان بروید. شما باید به بیمارستانی مراجعه کنید که PCP شما در آن فعالیت می‌کند و در شبکه ارائه دهنده Anthem است. «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات»، فهرستی از بیمارستان‌ها در شبکه Anthem را ارائه می‌کند.

متخصصان سلامت زنان

می‌توانید برای مراقبت‌های تحت پوشش لازم برای ارائه خدمات مراقبت‌های معمول زنان به متخصص سلامت زنان در شبکه Anthem مراجعه کنید. برای دسترسی به این خدمات نیازی به نامه ارجاع یا مجوز از طرف PCP وجود ندارد. جهت کمک برای یافتن متخصص سلامت زنان، می‌توانید با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی از طریق شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



فهرست ارائه‌دهندگان خدمات

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

«فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» Anthem بیمارستان‌ها، PCP ها، متخصصان، پرستاران متخصص، ماماها، دستیاران پزشکی، ارائه‌دهندگان برنامه‌ریزی خانواده، ارائه‌دهندگان FQHC، ارائه‌دهندگان مدیریت مراقبت پیشرفته (EMC)، ارائه‌دهندگان حمایت‌های اجتماعی (CS)، ارائه‌دهندگان کارکنان سلامت جامعه، مامایی، بیماران سرپایی، ارائه‌دهندگان سلامت روان، خدمات و حمایت‌های بلندمدت مدیریت‌شده (MLTSS)، مراکز تولد مستقل (FBC)، IHCP ها و RHC ها را فهرست می‌کند.

«فهرست ارائه‌دهنده خدمات» حاوی اسامی، تخصص‌ها، آدرس‌ها، شماره تلفن‌ها، ساعات کاری و زبان‌های ارائه‌دهنده عضو شبکه Anthem است. این فهرست به شما می‌گوید که آیا ارائه‌دهنده بیماران جدید را قبول می‌کند یا خیر. این فهرست همچنین دسترسی فیزیکی ساختمان مانند پارکینگ، رمپ‌ها، پله‌های دارای نرده و دستشویی‌های دارای درب‌های عریض و میله‌های حفظ تعادل را ارائه می‌دهد. برای

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

کسب اطلاعات بیشتر درباره تحصیلات، آموزش، و بورده تخصصی پزشکی، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید «فهرست ارائه‌دهندگان خدمات» را به‌صورت آنلاین در **anthem.com/ca/medi-cal** بیابید.

اگر به نسخه چاپی «فهرست ارائه‌دهنده» نیاز داشتید، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی را که با **Medi-Cal Rx** کار می‌کنند، در فهرست داروخانه **Medi-Cal Rx** در <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> پیدا کنید. همچنین می‌توانید با **Medi-Cal Rx** از طریق شماره **(TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273** تماس بگیرید و **7** یا **711** را فشار دهید تا نزدیکترین داروخانه نزدیک خود را پیدا کنید.

دسترسی به‌موقع به مراقبت

ارائه‌دهنده عضو شبکه شما باید دسترسی به‌موقع به مراقبت را بر اساس نیازهای مراقبت‌های بهداشتی شما فراهم کند. حداقل، آنها باید قرار ملاقاتی را برای شما فراهم کنند که با بازه‌های زمانی مشخص شده در جدول زیر مطابقت داشته باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California** به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

نوع قرار ملاقات	باید بتوانید قرار ملاقات را طی مدت زمان‌های زیر دریافت کنید:
قرارهای ملاقات مراقبت فوری که نیازی به تأیید از قبل (مجوز قبلی) ندارند	48 ساعت
قرارهای ملاقات برای مراقبت فوری که به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند	96 ساعت
قرارهای ملاقات مراقبت‌های اولیه غیرفوری (روتین)	10 روز کاری
قرارهای ملاقات مراقبت‌های تخصصی غیرفوری (روتین)	15 روز کاری
قرارهای ملاقات مراقبت غیرفوری (روتین) با ارائه‌دهنده سلامت روان (غیر پزشک)	10 روز کاری
ارائه‌دهنده سلامت روان غیرفوری (روتین) نوبت‌های مراقبت پیگیری (غیر پزشک)	10 روز کاری از آخرین نوبت
قرارهای ملاقات غیرفوری (روتین) جهت دریافت خدمات جانبی برای تشخیص یا درمان جراحی، بیماری یا سایر وضعیت‌های سلامتی	15 روز کاری

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

ظرف مدت زمان‌های زیر باید بتوانید وصل شوید:	سایر استانداردهای زمانی انتظار
10 دقیقه	مدت زمان انتظار تلفنی مرکز مراقبت از مشتری در ساعات کاری عادی
30 دقیقه (وصل شدن به پرستار)	مدت زمان انتظار تلفنی برای خط پرستاری شبانه‌روزی

گاهی اوقات، انتظار طولانی‌تر برای قرار ملاقات مشکلی نیست. اگر هیچ خطری برای سلامتی نداشته باشد، ممکن است ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما یک دوره انتظار طولانی‌تر را پیشنهاد کند. باید در سوابق شما قید شود که انتظار طولانی‌تر به سلامت شما آسیب نمی‌زند. علاوه بر این، اگر ترجیح می‌دهید منتظر قرار ملاقات بعدی باشید که با برنامه شما مطابقت دارد یا یک ارائه‌دهنده جایگزین انتخاب کنید، ارائه‌دهنده شما یا Anthem به اولویت شما احترام می‌گذارد.

پزشک شما ممکن است بسته به نیاز شما یک برنامه زمانی خاص را برای خدمات پیشگیرانه، مراقبت‌های بعدی برای شرایط مداوم یا ارجاع به متخصصان توصیه کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

هنگام تماس با Anthem یا دریافت خدمات تحت پوشش، به ما بگویید که آیا به خدمات مترجم شفاهی نیاز دارید. خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، بدون هزینه برای شما در دسترس است. ما به شدت از استفاده از خردسالان یا اعضای خانواده به‌عنوان مترجم شفاهی خودداری می‌کنیم. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات مترجم شفاهی که ارائه می‌دهیم، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به خدمات مترجم شفاهی، از جمله زبان اشاره، در داروخانه Medi-Cal Rx نیاز دارید، با خدمات مشتری Medi-Cal Rx از طریق شماره **1-800-977-2273**، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY می‌توانند از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ با 711 تماس بگیرند.

زمان یا مسافت سفر برای دریافت مراقبت

Anthem باید برای مراقبت از شما از استانداردهای زمان و مسافت سفر پیروی کند. این استانداردها به شما کمک می‌کند تا مطمئن شوید که می‌توانید بدون نیاز به سفر بسیار دور از محل زندگی خود خدمات مراقبتی دریافت کنید. استانداردهای زمان و مسافت سفر به کانتی محل سکونتتان بستگی دارد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر Anthem نتواند استانداردهای زمان سفر یا مسافت را برای مراقبت شما برآورده کند، DHCS ممکن است اجرای یک استاندارد دسترسی جایگزین را در نظر بگیرد. برای اطلاع از استانداردهای زمان یا مسافت Anthem برای محل زندگی خود، به anthem.com/ca مراجعه کنید. یا با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اگر به مراقبت از یک ارائه‌دهنده که دور از محل زندگی شما قرار دارد نیاز دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. آنها می‌توانند به شما کمک کنند تا خدمات مراقبتی را از ارائه‌دهنده‌ای که به شما نزدیکتر است دریافت کنید. 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 به کمک ارائه‌دهندگان داروخانه نیاز دارید، از طریق شماره **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** و فشردن 7 یا **711** با Medi-Cal Rx 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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

از هر استاندارد دسترسی جایگزینی که Anthem ممکن است برای کد پستی شما استفاده کند، ارائه‌دهنده دور تلقی می‌شود.

قرارهای ملاقات

در صورت نیاز به مراقبت‌های بهداشتی:

- با PCP خود تماس بگیرید
- شماره شناسایی Anthem را هنگام تماس آماده داشته باشید
- در صورت بسته بودن دفتر، با ذکر نام و شماره تلفن خود پیغام بگذارید
- کارت BIC و کارت شناسایی Anthem را در قرار ملاقات خود همراه داشته باشید.
- در صورت لزوم، برای رفتن به قرار ملاقات خود می‌توانید درخواست خدمات ایاب و ذهاب کنید
- برای اطمینان از دریافت کمک زبان یا خدمات مترجم شفاهی لازم در طول قرار ملاقات، لطفاً قبل از بازدید از آنها درخواست کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- به‌موقع در ملاقات خود حاضر شوید، چند دقیقه زودتر برای ورود به سیستم، پر کردن فرم‌ها و پاسخ به هر سؤالی که PCP شما داشته باشد، حاضر شوید.
- اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید یا ممکن است دیر برسید، فوراً تماس بگیرید.
- سوالات و اطلاعات دارویی خود را آماده کنید.

اگر مورد اورژانسی داشتید، با **911** تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس بروید. اگر برای تعیین فوریت نیازهای مراقبت بهداشتی خود به کمک نیاز دارید و PCP شما برای مشاوره در دسترس نیست، لطفاً با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.

رفتن به قرار ملاقات

اگر برای شرکت در قرار ملاقات‌های خود برای خدمات تحت پوشش، وسایل ایاب و ذهاب ندارید، Anthem می‌تواند در هماهنگی ایاب و ذهاب برای شما کمک کند. بسته به وضعیت خود، ممکن است واجد شرایط ایاب و ذهاب پزشکی یا ایاب و ذهاب غیرپزشکی باشید. این

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

خدمات ایاب و ذهاب برای مواقع اورژانسی نیستند و ممکن است بدون هزینه برای شما در دسترس باشند.

اگر با وضعیت پزشکی اورژانسی مواجه هستید، با **911** تماس بگیرید. خدمات ایاب و ذهاب برای قرار ملاقات‌ها و خدمات غیرمرتبط با مراقبت‌های اورژانسی قابل دسترسی است. آنها ممکن است بدون هیچ هزینه‌ای در اختیار شما قرار بگیرند.

برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «مزایای خدمات ایاب و ذهاب برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند» را در زیر بخوانید.

لغو کردن و زمان‌بندی مجدد

اگر نمی‌توانید به قرار ملاقات خود برسید، فوراً با دفتر ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید. اکثر پزشکان از شما می‌خواهند که در صورت لغو قرار ملاقات، 24 ساعت (1 روز کاری) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. اگر به‌طور مکرر قرار ملاقات را از دست بدهید، ممکن است پزشک شما ارائه خدمات مراقبتی از شما را متوقف کند و به جستجوی یک پزشک جدید نیاز داشته باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



پرداخت

شما مجبور نیستید برای خدمات تحت پوشش هزینه بپردازید مگر اینکه سهمی از هزینه مراقبت بلند مدت داشته باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، «برای اعضای که مراقبت بلند مدت و سهمی از هزینه دارند» را در فصل 2 بخوانید. در اکثر موارد، شما صورتحسابی از ارائه نمی‌کنید. شما باید کارت شناسایی Anthem و Medi-Cal BIC خود را هنگام دریافت خدمات مراقبت‌های بهداشتی یا نسخه نشان دهید، تا ارائه‌دهنده شما بداند صورتحساب را به نام چه کسی صادر کند. می‌توانید توضیحی درباره مزایا (EOB) یا بیانیه‌ای از یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دریافت کنید. شرح مزایا و صورت وضعیت، به‌عنوان صورت حساب قلمداد نمی‌شوند.

اگر صورتحساب دریافت کردید، با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. اگر برای نسخه‌ها صورتحساب

دریافت می‌کنید، از طریق شماره **1-800-977-2273** (TTY 1-800-977-2273) و فشردن 7 یا 711 با

Medi-Cal Rx تماس بگیرید. یا به وبسایت Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> به آدرس مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

مبلغی که از شما دریافت می‌شود، تاریخ سرویس و دلیل صورتحساب را به Anthem اطلاع دهید. شما ملزم به پرداخت مبالغی که Anthem برای خدمات تحت پوشش بدهکار است به ارائه دهندگان ندارید. قبل از بازدید از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت کنید، مگر در موارد:

- به خدمات اورژانسی نیاز دارید، که در این صورت باید با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیکترین بیمارستان مراجعه کنید.
- شما به خدمات تنظیم خانواده یا خدمات مرتبط با آزمایش عفونت‌های مقاربتی نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به هر ارائه‌دهنده Medi-Cal مراجعه کنید.
- شما به خدمات سلامت روان نیاز دارید، در این صورت می‌توانید بدون تأیید قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه یا به یک ارائه‌دهنده طرح سلامت روان کانتی مراجعه کنید.

اگر از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه مراقبت دریافت می‌کنید و تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را از Anthem دریافت نکرده‌اید، ممکن است مجبور

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

شاید هزینه مراقبتی را که دریافت کرده‌اید بپردازید. اگر نیاز به دریافت مراقبت‌های پزشکی ضروری از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه دارید، زیرا در شبکه Anthem در دسترس نیست، تا زمانی که مراقبت تحت پوشش خدمات Medi-Cal باشد و از Anthem تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کرده باشید، مجبور نخواهید بود هزینه‌ای بپردازید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های فوری و خدمات حساس، به سرفصل‌های این فصل بروید.

اگر صورت‌حساب دریافت کردید یا از شما خواسته شد که مبلغی را بپردازید که فکر نمی‌کنید مجبور به پرداخت آن باشید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر صورت‌حساب را پرداخت کنید، می‌توانید فرم مطالبه‌ای را با Anthem ارسال کنید. شما باید یک توضیح کتبی به Anthem ارائه دهید که دلایل پرداخت کالا یا خدمات را توضیح دهد. Anthem مطالبه شما را بررسی می‌کند و تعیین می‌کند که آیا می‌توانید پول را پس بگیرید یا خیر.

جهت پرسش یا به‌منظور درخواست فرم مطالبه با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. اگر خدماتی را در سیستم امور کهنه سربازان دریافت کنید یا خدمات غیر تحت پوشش یا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

غیرمجاز را در خارج از California دریافت کنید، ممکن است مسئول پرداخت باشید.

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

- خدماتی مانند خدمات زیبایی تحت پوشش Medi-Cal نیستند
- شما یک سهم Medi-Cal برآورده نشده از هزینه دارید
- شما به پزشکی مراجعه کرده‌اید که Medi-Cal را نمی‌پذیرد، و فرمی را تکمیل کرده‌اید که تمایل شما را برای دریافت مراقبت نشان می‌دهد، با این وجود، مسئولیت پوشش هزینه‌های خدمات به عهده شما خواهد بود
- شما مسئول بازپرداخت مشترک مربوط به نسخه‌های تحت پوشش طرح Medicare Part D خود هستید.

ارجاع

اگر برای مراقبت از خود به یک متخصص نیاز دارید، PCP شما یا متخصص دیگری به شما ارجاع می‌دهد. متخصص، ارائه‌دهنده‌ای است که بر یک نوع خدمات مراقبت‌های بهداشتی تمرکز می‌کند. پزشکی که با شما همکاری می‌کند تا یک پزشک متخصص انتخاب کنید. برای اطمینان از دسترسی به موقع به متخصصین، DHCS چارچوب‌های زمانی قرار ملاقات را برای اعضای خود تعیین می‌کند. می‌توانید این بازه‌های زمانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

را که در بخش «دسترسی به‌موقع به مراقبت» در این کتابچه توضیح داده شده است، بیابید. دفتر PCP شما می‌تواند به شما در تعیین قرار ملاقات با یک متخصص کمک کند.

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

PCP شما ممکن است فرمی به شما بدهد تا برای پزشک متخصص ببرید. پزشک متخصص فرم را پر می‌کند و به PCP شما باز می‌گرداند. پزشک متخصص تا زمانی که فکر کند به درمان نیاز دارید، به درمانتان ادامه خواهد داد.

اگر به بیماری دچار هستید که به مدت طولانی به مراقبت‌های پزشکی خاص نیاز دارد، ممکن است به ارجاع دائمی نیاز داشته باشید. یعنی می‌توانید بیش از یک بار به همان متخصص مراجعه کنید، بدون اینکه هر بار نامه ارجاع دریافت کنید.

اگر برای دریافت ارجاع دائمی با مشکل روبرو هستید یا چنانچه می‌خواهید یک نسخه از خط‌مشی ارجاع Anthem را دریافت کنید، با شماره (TTY 711) 1-800-407-4627 تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط‌تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای موارد زیر به نامه ارجاع نیاز نخواهید داشت:

- ملاقات‌های PCP
- ملاقات با متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- ملاقات‌های مرتبط با مراقبت فوری یا اورژانسی
- خدمات حساس بزرگسالان، مانند مراقبت‌های مربوط به تعرض جنسی
- خدمات تنظیم خانواده (برای کسب اطلاعات بیشتر با دفتر «خدمات اطلاعات و ارجاع تنظیم خانواده» از طریق شماره **1-800-942-1054** تماس بگیرید)
- آزمایش و مشاوره HIV (برای افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- خدمات مرتبط با عفونت‌های مقاربتی (برای افراد 12 ساله یا بزرگتر)
- خدمات کایروپراکتیک (اگر این خدمات توسط FQHCs، RHCs، و IHCP های خارج از شبکه ارائه شود، ممکن است به نامه ارجاع نیاز باشد).
- ارزیابی اولیه سلامت روان

افراد زیر سن قانونی می‌توانند خدمات سلامت روان سرپایی خاص، خدمات حساس، و خدمات سوء مصرف مواد را بدون رضایت والدین

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت» در این فصل و «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.

ارجاعات قانون سهام سرطان California

درمان موثر سرطان‌های پیچیده بستگی به بسیاری از عوامل دارد. اینها شامل تشخیص صحیح و دریافت درمان به موقع از متخصصان سرطان است. اگر سرطان پیچیده‌ای در شما تشخیص داده شود، قانون جدید مراقبت از سرطان California به شما اجازه می‌دهد از پزشک خود برای دریافت درمان سرطان از یک مرکز عضو شبکه سرطان تعیین‌شده توسط موسسه ملی سرطان (NCI)، سایت وابسته به برنامه تحقیقات سرطان‌شناسی جامعه NCI (NCORP) یا یک مرکز سرطان آکادمیک واجد شرایط، درخواست ارجاع کنید.

اگر Anthem مرکز سرطان تعیین شده توسط NCI عضو شبکه نداشته باشد، Anthem به شما این امکان را می‌دهد که از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California درخواست ارجاع برای دریافت درمان سرطان از یکی از این مراکز خارج از شبکه در California کنید. مراکز خارج از شبکه و Anthem در مورد پرداخت توافق می‌کنند، مگر اینکه ارائه دهنده دیگری را برای درمان سرطان انتخاب کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر سرطان در شما تشخیص داده شده است، با Anthem تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط دریافت خدمات یکی از این مراکز سرطان هستید یا خیر.

برای ترک سیگار آماده‌اید؟ برای اطلاع از خدمات به زبان انگلیسی، با شماره **1-800-300-8086** تماس بگیرید. برای زبان اسپانیایی، با شماره **1-800-600-8191** تماس بگیرید.
برای کسب اطلاعات بیشتر، به www.kickitca.org بروید.

پیش تأییدیه (مجوز قبلی)

پزشک مراقبت‌های اولیه (PCP) یا متخصص شما ممکن است قبل از ارائه انواع خاصی از مراقبت، نیاز به دریافت تأییدیه از Anthem و/یا گروه مراقبت‌های بهداشتی تعیین‌شده شما داشته باشد. این درخواستی برای تأییدیه قبلی یا مجوز قبلی نام دارد. این بدان معنی است که Anthem و/یا گروه تعیین‌شده شما باید مطمئن شوند که مراقبت از نظر پزشکی ضروری است (نیاز است).

خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص داده شده، مریضی یا جراحی را کاهش دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است. خدمات زیر همیشه نیازمند پیش تأییدیه (مجوز قبلی) هستند، حتی اگر آنها را از شبکه Anthem دریافت کنید:

- بستری شدن، در صورت اورژانسی نبودن
- خدمات خارج از منطقه خدمات Anthem، اگر مراقبت اورژانسی یا فوری نباشد
- جراحی سرپایی
- مراقبت‌های طولانی مدت یا خدمات پرستاری حرفه‌ای در مرکز پرستاری
- درمان‌ها، تصویربرداری، آزمایش و جراحی‌های تخصصی
- خدمات ایاب و ذهاب پزشکی، زمانی که اورژانسی نباشد.
- حمایت‌های اجتماعی (CS)

خدمات آمبولانس اورژانسی نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارد.

بر اساس کد بهداشت و ایمنی بخش 1367.01 (1) (h)، Anthem از زمانی که Anthem اطلاعات منطقی مورد نیاز برای تصمیم‌گیری (تأیید یا عدم پذیرش) درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت می‌کند، 5 روز کاری فرصت دارد. برای درخواست‌هایی که ارائه‌دهنده

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

ارائه می‌کند یا زمانی که Anthem متوجه می‌شود که پیروی از چارچوب زمانی استاندارد می‌تواند به‌طور جدی جان یا سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر بیندازد، Anthem تصمیم به صدور تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) زودهنگام (سریع) خواهد گرفت.

Anthem به همان سرعت که وضعیت سلامتی شما نیاز دارد و حداکثر 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات، مراتب را به شما اطلاع خواهد داد.

کارکنان بالینی یا پزشکی مانند پزشکان، پرستاران و داروسازان درخواست‌های تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را بررسی می‌کنند.

Anthem به هیچ وجه بر تصمیم بررسی‌کنندگان برای عدم پذیرش یا تأیید پوشش یا خدمات تأثیری ندارد. اگر Anthem درخواست را تأیید نکند، Anthem یک نامه اعلامیه اقدامات (NOA) برای شما ارسال می‌کند. NOA به شما خواهد گفت که اگر با این تصمیم موافق نیستید، چگونه درخواست تجدید نظر بدهید.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

شما برای مراقبت‌های اورژانسی هرگز به تأیید از قبل (مجوز قبلی) نیازی ندارید، حتی اگر خارج از شبکه یا خارج از منطقه خدماتی شما باشد. در صورت بارداری، این مراقبت‌ها شامل وضع حمل و زایمان نیز می‌شود. برای برخی از خدمات مراقبت حساس نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات مراقبت حساس، «مراقبت حساس» را در ادامه این فصل بخوانید.

برای سؤالات مربوط به پیش تأیید (مجوز قبلی)، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

نظرات پزشک دوم

ممکن است بخواهید درباره مراقبت‌هایی که از نظر ارائه‌دهنده خدمات شما ضروری است، یا در مورد تشخیص یا برنامه درمانی خود، نظرات پزشک دیگری را جویا شوید. برای مثال، اگر می‌خواهید مطمئن شوید که تشخیص درست است، مطمئن نیستید که به درمان یا جراحی تجویز شده نیاز دارید، یا چنانچه سعی کرده‌اید یک برنامه درمانی را دنبال کنید که کارساز نبوده است، می‌توانید نظر پزشک دیگری را جویا شوید.

اگر می‌خواهید نظر پزشک دیگری را جویا شوید، ما شما را به یک ارائه‌دهنده واجد شرایط عضو شبکه ارجاع می‌دهیم که می‌تواند نظر دوم

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

را به شما بدهد. برای راهنمایی در زمینه انتخاب ارائه‌دهنده خدمات، با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

اگر شما یا ارائه‌دهنده شبکه‌تان نظر پزشک دیگری را بخواهید، و شما نظر پزشک مربوطه را از ارائه‌دهنده عضو شبکه دریافت کنید، 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. اما اگر به نامه ارجاع نیاز دارید، ارائه‌دهنده خدمات عضو شبکه به شما کمک می‌کند تا در صورت نیاز به نامه ارجاع برای دریافت نظر پزشک دوم، آن را دریافت کنید.

اگر ارائه‌دهنده‌ای در شبکه Anthem وجود نداشته باشد که بتواند نظر دوم را به شما بدهد، Anthem برای دریافت نظر دوم از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه هزینه خواهد کرد. Anthem در عرض 5 روز کاری به شما اطلاع می‌دهد که آیا ارائه‌دهنده‌ای که برای نظر دوم انتخاب می‌کنید تأیید شده است. اگر به یک بیماری مزمن، شدید یا بحرانی مبتلا هستید یا با یک خطر قریب‌الوقوع و قابل توجه برای سلامتی خود مواجه هستید، که شامل مواردی از قبیل از دست دادن احتمالی زندگی، اندام، قسمت اصلی بدن یا عملکرد حیاتی بدن می‌شود اما محدود به آنها نیست، Anthem طی یک بازه زمانی 72 ساعته اخطار کتبی را در یک نامه ارائه می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

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

مراقبت حساس

خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت

اگر زیر 18 سال سن دارید، می‌توانید برخی از خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید. این خدمات، خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت نامیده می‌شوند.

می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود دریافت کنید:

- خدمات آزار جنسی، از جمله مراقبت بهداشت روان سرپایی
- بارداری
- خدمات تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری
- خدمات سقط جنین

اگر 12 سال یا بیشتر دارید، می‌توانید این خدمات را بدون اجازه والدین یا قیم خود نیز دریافت کنید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- خدمات مراقبت سرپایی سلامت روان برای:
 - تعرض جنسی
 - زنا با محارم
 - تعرض جسمانی
 - سوءاستفاده از کودکان
 - وقتی افکار آسیب به خود یا دیگران را در سر دارید
- پیشگیری، آزمایش، و درمان ایدز/HIV
- پیشگیری، آزمایش، و درمان عفونت‌های مقاربتی
- درمان سوء مصرف مواد
 - برای کسب اطلاعات بیشتر، بخش «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در فصل 4 این کتابچه راهنما بخوانید.
- برای آزمایش بارداری، خدمات تنظیم خانواده، خدمات کنترل بارداری، یا خدمات برای عفونت‌های مقاربتی، لازم نیست پزشک یا کلینیک در شبکه Anthem عضو باشد. می‌توانید هر ارائه‌دهنده خدمات Medi-Cal را انتخاب کنید و برای دریافت این خدمات، بدون نامه ارجاع یا تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به آنها مراجعه کنید.
- برای خدمات رضایت جزئی که خدمات تخصصی سلامت روان نیستند، می‌توانید بدون ارجاع و بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به یک ارائه‌دهنده عضو شبکه مراجعه کنید. PCP شما لازم نیست شما را ارجاع دهد و

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

برای دریافت خدمات رضایت جزئی تحت پوشش نیازی به دریافت تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) از Anthem ندارید.

خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت که خدمات تخصصی سلامت روان هستند، تحت پوشش فرار نمی‌گیرند. خدمات سلامت روان تخصصی توسط طرح بهداشت و درمان روان کانتی ویژه کانتی که زندگی می‌کنید پوشش داده می‌شود.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند به‌صورت خصوصی با یک نماینده صحبت کنند و در مورد نگرانی‌های سلامتی خود به‌صورت رایگان با خط پرستاری شبانه‌روزی از طریق شماره **1-800-224-0336** (TTY 711) تماس بگیرید.

Anthem اطلاعاتی درباره دریافت خدمات حساس برای والدین یا سرپرستان ارسال نخواهد کرد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به سرویس‌های حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را در فصل 7 این کتابچه راهنما بخوانید.

خدمات مراقبت حساس بزرگسالان

به عنوان یک فرد بزرگسال (هجده ساله یا بزرگتر)، ممکن است نخواهید برای مراقبت‌های حساس یا خصوصی به PCP خود مراجعه کنید. می‌توانید برای بهره‌مندی از این نوع مراقبت‌ها، پزشک یا کلینیک

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

دلخواهتان را انتخاب کنید:

- تنظیم خانواده و جلوگیری از بارداری شامل عقیمسازی برای افراد 21 ساله و بالاتر
- تست بارداری و مشاوره
- پیشگیری و آزمایش ایدز/HIV
- پیشگیری، آزمایش، و درمان عفونت‌های مقاربتی
- مراقبت‌های مربوط به تعرض جنسی
- خدمات سقط جنین سرپایی

برای مراقبت‌های حساس، لازم نیست پزشک یا کلینیک عضو شبکه Anthem باشد. می‌توانید هر ارائه‌دهنده‌ای را در شبکه Medi-Cal برای این خدمات بدون نیاز به ارجاع یا مجوز قبلی از Anthem انتخاب کنید. اگر مراقبت‌هایی را دریافت کرده‌اید که در اینجا به‌عنوان مراقبت‌های حساس از سوی یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه فهرست نشده است، ممکن است مجبور شوید هزینه آن را بپردازید.

برای دریافت راهنمایی در خصوص پیدا کردن پزشک یا کلینیک ارائه‌دهنده این خدمات، یا برای درخواست کمک جهت دسترسی به این خدمات (از جمله خدمات ایاب و ذهاب)، می‌توانید با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا با خط پرستاری

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره
(TTY 711) 1-800-224-0336 تماس بگیرید.

Anthem اطلاعات پزشکی مربوط به خدمات حساس را با هیچ یک از اعضای دیگر به اشتراک نخواهد گذاشت، مگر اینکه آنها مجوز کتبی را از شما، به‌عنوان عضوی که تحت مراقبت هستید، دریافت کرده باشند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نحوه درخواست ارتباطات محرمانه مربوط به سرویس‌های حساس، «اعلامیه اقدامات حفظ حریم خصوصی» را بخوانید.

اعتراض اخلاقی

برخی از ارائه‌دهندگان نسبت به برخی خدمات تحت پوشش، اعتراض اخلاقی وارد می‌کنند. آنها حق دارند در صورت مخالفت اخلاقی با خدمات، برخی از خدمات تحت پوشش را ارائه ندهند. اگر ارائه‌دهنده شما اعتراض اخلاقی داشته باشد، به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده دیگری برای خدمات مورد نیاز پیدا کنید. Anthem همچنین می‌تواند به شما در یافتن ارائه‌دهنده کمک کند.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

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

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

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



خدمات مراقبتی فوری

خدمات مراقبتی فوری برای شرایط اورژانسی یا عارضه‌های پزشکی تهدیدکننده حیات بیمار نیستند. این نوع مراقبت برای خدماتی است که جهت پیشگیری از آسیب جدی به سلامتی خود در اثر یک بیماری ناگهانی، جراحی یا عوارض بیماری که قبلاً داشتید، نیاز دارید. اکثر قرره‌های ملاقات مراقبت فوری نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارند. اگر برای مراقبت فوری قرار ملاقات بخواهید، ظرف 48 ساعت وقت ملاقات خواهید گرفت. اگر خدمات مراقبت فوری مورد نیاز شما نیاز به تأیید قبلی (مجوز قبلی) داشته باشد، ظرف 96 ساعت پس از درخواست خود، قرار ملاقات خواهید گرفت.

برای مراقبت‌های فوری، با PCP خود تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید

به PCP خود دسترسی پیدا کنید، با شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. همچنین، می‌توانید با خط پرستاری

شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره

(TTY 711) **1-800-224-0336** تماس بگیرید تا در مورد تعیین

مناسب‌ترین سطح مراقبت برای نیازهای خود راهنمایی دریافت کنید.

در صورت نیاز به مراقبت‌های فوری در خارج از منطقه، به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری بروید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

نیازهای مراقبت فوری می‌توانند شامل موارد زیر باشند:

- سرماخوردگی
- گلودرد
- تب
- گوش درد
- پیچ‌خوردگی ماهیچه
- خدمات زایمان

هنگامی که در منطقه خدمات Anthem هستید، باید خدمات مراقبت فوری را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه دریافت کنید. برای مراقبت‌های فوری از ارائه‌دهندگان عضو شبکه در داخل منطقه خدمات Anthem نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید. اگر خارج از منطقه خدمات Anthem هستید، اما در داخل United States هستید، برای دریافت مراقبت‌های فوری نیازی به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ندارید.

به نزدیکترین مرکز مراقبت فوری مراجعه کنید. Medi-Cal خدمات مراقبت فوری در خارج از United States را پوشش نمی‌دهد. اگر به خارج از United States سفر کنید و به مراقبت فوری نیاز پیدا کنید، مراقبت شما را پوشش نخواهیم داد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر به مراقبت فوری سلامت روان نیاز دارید، با طرح سلامت روان کانتی یا مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. در هر زمان، 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته، با طرح سلامت روان کانتی یا سازمان سلامت رفتار Anthem تماس بگیرید. برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها به صورت آنلاین، به آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> مراجعه کنید.

اگر داروها را به‌عنوان بخشی از ویزیت مراقبت فوری تحت پوشش خود دریافت می‌کنید، Anthem آنها را به‌عنوان بخشی از ویزیت تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر ارائه‌دهنده مراقبت فوری به شما نسخه‌ای بدهد تا آن را به داروخانه ببرید، Medi-Cal Rx تصمیم می‌گیرد که آیا تحت پوشش قرار می‌گیرد یا خیر. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد «داروهای نسخه‌ای تحت پوشش Medi-Cal Rx» را در «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» در فصل 4 بخوانید.

مراقبت‌های اورژانسی

برای دریافت مراقبت‌های اورژانسی، با **911** تماس بگیرید یا به نزدیکترین مرکز اورژانس (ER) مراجعه کنید. برای مراقبت‌های

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اورژانسی، نیازی به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از سوی Anthem ندارید.

در داخل United States، از جمله هر قلمرو United States، شما این حق را دارید که از هر بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های اورژانسی استفاده کنید.

اگر خارج از United States هستید، فقط مراقبت‌های اورژانسی که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada و Mexico دارند، تحت پوشش قرار می‌گیرند. مراقبت اورژانسی و سایر مراقبت‌ها در سایر کشورها تحت پوشش نیستند.

مراقبت‌های اورژانسی برای عارضه‌های پزشکی تهدیدکننده حیات بیمار است. این مراقبت به بیماری یا آسیبی مربوط می‌شود که در آن یک فرد (معقول) (نه کسی که تخصص پزشکی دارد)، با داشتن دانش متوسط در مورد بهداشت و پزشکی، پیش‌بینی می‌کند که عدم دریافت فوری مراقبت می‌تواند سلامت آنها (یا سلامت نوزاد متولد نشده) را به‌طور جدی به خطر بیندازد. این شامل خطر آسیب جدی به عملکرد بدن، اندام‌های بدن یا اعضای بدن شما می‌شود. مثال‌ها شامل موارد زیر می‌شود، اما به اینها محدود نمی‌گردد:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

- مرحله فعال زایمان
- شکستگی استخوان
- درد شدید
- درد قفسه سینه
- مشکل در تنفس
- سوختگی شدید
- مصرف بیش از حد مواد
- غش کردن
- خونریزی شدید
- شرایط اورژانسی روانپزشکی، مانند افسردگی شدید یا افکار خودکشی (این ممکن است تحت پوشش برنامه‌های سلامت روان کانتی باشد)

برای مراقبت‌های معمول یا مراقبتی که بلافاصله مورد نیاز نیست، به اورژانس مراجعه **نکنید**. باید از PCP خود که شما را بهتر از همه می‌شناسد، مراقبت روتین دریافت کنید. اگر مطمئن نیستید که عارضه پزشکی شما اورژانسی است یا خیر، با PCP خود تماس بگیرید. همچنین می‌توانید با خط پرستاری شبانه‌روزی 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته از طریق شماره **1-800-224-0336** (TTY 711) تماس بگیرید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

اگر دور از خانه به مراقبت اورژانسی احتیاج داشتید، به نزدیکترین ER مراجعه کنید، حتی اگر آن مرکز در شبکه Anthem عضو 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 غیر از Canada یا Mexico به خارج از United States سفر می‌کنید و نیاز به مراقبت اورژانسی دارید، Anthem مراقبت شما را پوشش نمی‌دهد.

اگر به خدمات ایاب و ذهاب اورژانسی نیاز دارید، با شماره 911 تماس بگیرید. لازم نیست قبل از رفتن به اورژانس از PCP یا Anthem خود بپرسید.

در صورت نیاز به مراقبت بعد از اورژانس (مراقبت پس از ثبات) در بیمارستان خارج از شبکه، بیمارستان با Anthem تماس می‌گیرد.

به خاطر داشته باشید که: فقط در موارد اورژانسی با 911 تماس بگیرید. فقط در موارد اورژانسی سراغ مراقبت‌های اورژانسی بروید، نه برای مراقبت روتین یا بیماری جزئی مانند سرماخوردگی یا گلو درد. اگر مورد اورژانسی بود، با 911 تماس بگیرید یا اینکه فوراً به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



خط پرستاری شبانه‌روزی **Anthem 24** ساعت شبانه‌روز و هر روز سال اطلاعات و مشاوره پزشکی رایگان به شما بدهد. با شماره 24 (TTY 711) **1-800-224-0336** ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.

خط پرستاری شبانه‌روزی

Anthem خط پرستاری شبانه‌روزی می‌تواند 24 ساعت شبانه‌روز و هر روز سال اطلاعات و مشاوره پزشکی رایگان به شما بدهد. با شماره **(TTY 711) 1-800-224-0336** تماس بگیرید تا:

- با پرستاری صحبت کنید که به سوالات پزشکی پاسخ می‌دهد، توصیه‌های مراقبتی را ارائه می‌دهد و به شما کمک می‌کند تصمیم بگیرید که آیا باید فوراً به یک ارائه‌دهنده مراجعه کنید یا خیر.
- در خصوص عارضه‌های پزشکی مانند دیابت و آسم راهنمایی دریافت کنید، از جمله توصیه‌هایی درباره اینکه چه نوع ارائه‌دهنده‌ای می‌تواند برای عارضه شما مناسب باشد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California** به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

خط پرستاری شبانه‌روزی نمی‌تواند در قرار ملاقات‌های کلینیک یا تهیه مجدد دارو کمک کند. اگر در خصوص این موارد به کمک نیاز داشتید، با دفتر ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید.

وصیت‌نامه پزشکی

وصیت‌نامه پزشکی نوعی فرم حقوقی است. در صورتی که نمی‌توانید بعداً صحبت کنید یا تصمیم بگیرید، می‌توانید مراقبت‌های بهداشتی مورد نظر خود را در فرم فهرست کنید. همچنین می‌توانید مراقبت‌هایی را که نمی‌خواهید دریافت کنید در فهرستی بیاورید. می‌توانید نام شخصی مانند همسرتان را ذکر کنید تا در صورت عدم توانایی تصمیم‌گیری برای مراقبت‌های بهداشتی و سلامتی خود به جای شما تصمیم بگیرد.

فرم وصیت‌نامه پزشکی را می‌توانید از داروخانه‌ها، بیمارستان‌ها، دفاتر حقوقی و مطب پزشکان دریافت کنید. ممکن است بابت فرم هزینه پرداخت کنید. همچنین، می‌توانید این فرم را به‌صورت آنلاین بیابید و دانلود کنید. می‌توانید از خانواده، PCP یا یک نفر که به او اعتماد دارید درخواست کنید تا در تکمیل این فرم به شما کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



3 | نحوه دریافت مراقبت

شما از این حق برخوردارید که درخواست کنید وصیت‌نامه پزشکی‌تان را در پرونده‌های پزشکی‌تان قرار دهند. شما از این حق برخوردارید که هر زمان خواستید وصیت‌نامه پزشکی خود را تغییر دهید یا لغو کنید.

شما این حق را دارید که در مورد تغییرات برای پیشبرد قوانین دستورالعمل اطلاعات کسب کنید. Anthem در مورد تغییرات قانون ایالتی حداکثر 90 روز پس از تغییر به شما اطلاع می‌دهد.

برای کسب اطلاعات بیشتر، می‌توانید با Anthem به شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اهدای عضو و بافت

شما می‌توانید با اهدای عضو یا بافت، جان انسان‌ها را نجات دهید. اگر بین پانزده تا هجده سال سن دارید، با رضایت کتبی والدین یا سرپرستان می‌توانید کارت اهدای عضو دریافت کنید. هر زمان که بخواهید می‌توانید تصمیمتان درباره اهدا کننده عضو شدن را تغییر دهید. اگر می‌خواهید اطلاعات بیشتری در مورد اهدای عضو یا بافت کسب کنید، با PCP خود صحبت کنید. همچنین می‌توانید از وبسایت «وزارت بهداشت و خدمات انسانی United States» به آدرس www.organdonor.gov بازدید کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4. مزایا و خدمات

طرح سلامت شما چه چیزهایی را پوشش می‌دهد

در این فصل، خدمات تحت پوششی که به شما به‌عنوان یکی از اعضای شبکه Anthem ارائه می‌شود، توضیح داده شده است. خدمات تحت پوشش شما تا زمانی که از نظر پزشکی ضروری باشد و توسط یک ارائه‌دهنده عضو شبکه فراهم شود، رایگان است. اگر خدمات مراقبتی خارج از شبکه است، به استثنای خدمات حساس، اورژانسی، یا خدمات مراقبتی فوری، باید برای پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) درخواست دهید. طرح سلامت شما ممکن است خدمات ضروری پزشکی را از یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه پوشش دهد، اما برای این کار باید از Anthem برای درخواست پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) کنید.

خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص داده‌شده، مریضی یا جراحی را کاهش دهد. برای اعضای زیر 21 سال، خدمات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Medi-Cal شامل مراقبت‌هایی می‌شود که از نظر پزشکی برای رفع یا کمک به تسکین یک بیماری یا وضعیت جسمی یا روانی ضروری است.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات تحت پوشش خود، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

اعضای کمتر از 21 سال از مزایا و خدمات اضافی برخوردار می‌شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر، فصل 5 «مراقبت از کودک و نوجوان» را بخوانید.

چند مورد از مزایای بهداشتی پایه که Anthem ارائه می‌دهد، در بخش زیر ذکر شده است. مزایای دارای ستاره (*) نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دارد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- طب سوزنی*
- درمان‌ها و خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل حاد (درمان کوتاه‌مدت)*
- ایمن‌سازی بزرگسالان (واکسیناسیون)
- آزمایش آلرژی و تزریقات
- خدمات آمبولانس در وضعیت اورژانسی
- خدمات بیهوشی
- جلوگیری از آسم
- شنوایی‌شناسی*
- درمان‌های سلامت رفتاری*
- تست نشانگر زیستی
- بازتوانی قلبی
- خدمات کایروپراکتیک*
- شیمی‌درمانی و پرتودرمانی
- ارزیابی‌های سلامت شناختی
- خدمات مددکار بهداشت اجتماعی
- خدمات جامعه‌محور بزرگسالان*
- حمایت‌های اجتماعی*
- خدمات دندانپزشکی - محدود (انجام شده توسط متخصص پزشکی/ ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) در مطب پزشکی*
- خدمات دیالیز/همودیالیز
- خدمات مامایی
- تجهیزات پزشکی بادوام (DME)*
- خدمات زوج
- مراجعه به بخش اورژانس
- مدیریت مراقبت‌های پیشرفته
- تغذیه روده‌ای و وریدی*

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- مراجعه به دفاتر تنظیم خانواده و مشاوره (می‌توانید به ارائه‌دهنده غیر عضو مراجعه کنید)
- خدمات و دستگاه‌های توانبخشی*
- سمعک
- مراقبت‌های بهداشتی در منزل*
- خدمات مراقبتی آسایشگاهی*
- مراقبت جراحی و پزشکی بستری*
- آزمایشگاه و رادیولوژی*
- مراقبت بلند مدت*
- خدمات و درمان‌های مراقبت‌های بهداشتی در منزل طولانی‌مدت*
- مراقبت از مادر و نوزاد
- پیوند اعضای اصلی*
- کاردرمانی*
- ارتوز/اندام مصنوعی*
- لوازم استومی و اورولوژی
- خدمات بیمارستانی سرپایی*
- خدمات مراقبتی سرپایی سلامت روان
- جراحی سرپایی*
- خدمات مراقبتی تسکینی*
- ملاقات‌های PCP
- خدمات پزشکی اطفال
- فیزیوتراپی*
- خدمات پاپزشکی*
- بازتوانی ریوی
- توالی‌یابی کل ژنوم
- خدمات و دستگاه‌های بازتوانی*
- خدمات پرستاری حرفه‌ای*
- ویزیت‌های متخصص
- گفتاردرمانی*
- خدمات جراحی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- تشخیص و درمان بیماری از راه دور
- خدمات مراقبتی فوری
- خدمات تراجنسیتی*
- خدمات بینایی‌سنجی*
- خدمات سلامت زنان

تعاریف و توضیحات خدمات تحت پوشش در فصل 8، «اعداد و کلمات مهمی که باید بدانید» آمده است.

خدمات مراقبتی در صورتی از نظر پزشکی ضرورت دارد که برای حفظ جان شما منطقی و ضروری باشد، شما را از ابتلا به بیماری جدی یا معلولیت حفظ کند، یا درد شدید ناشی از بیماری تشخیص‌داده‌شده، مریضی یا جراحت را کاهش دهد.

خدمات ضروری پزشکی شامل مواردی است که برای حمایت از رشد و توسعه متناسب با سن یا دستیابی، حفظ یا بازیابی ظرفیت عملکردی مورد نیاز است.

برای اعضای زیر 21 سال، در صورتی که برای اصلاح یا بهبود نقایص و بیماری‌ها یا شرایط جسمی و روانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



تحت مزایای غربالگری، «غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان» (EPSDT) ضروری باشد، خدمات پزشکی ضروری است. این موارد شامل مراقبتی است که برای اصلاح یا کمک به بهبود بیماری جسمی یا روانی یا عارضه، یا حفظ شرایط عضو و جلوگیری از بدتر شدن آن ضروری هستند.

خدماتی که ضرورت پزشکی دارند، موارد ذیل را شامل نمی‌شوند:

- درمان‌هایی که آزمایش نشده‌اند یا هنوز تحت آزمایش هستند
- خدمات یا مواردی که عموماً مؤثر نیستند
- خدماتی که فراتر از دوره و مدت درمان معمول یا فاقد دستورالعمل‌های بالینی هستند.
- خدماتی برای سهولت مراقب یا ارائه‌دهنده

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



Anthem با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر این خدمات توسط برنامه دیگری و نه **Anthem** پوشش داده شود.

خدماتی که ضرورت پزشکی دارند، شامل خدمات تحت پوششی هستند که برای موارد زیر منطقی و ضروری‌اند:

- حفظ حیات،
- پیشگیری از بیماری یا ناتوانی جدی،
- تسکین درد شدید،
- دستیابی به رشد و تکامل مناسب سن، یا
- دستیابی، حفظ و بازیابی ظرفیت عملکردی

برای اعضای کمتر از 21 سال، خدمات ضروری پزشکی شامل کلیه خدمات تحت پوشش فوق‌الذکر به اضافه سایر مراقبت‌های بهداشتی ضروری، خدمات تشخیصی، درمان، و سایر اقدامات لازم برای اصلاح یا بهبود نقص‌ها و بیماری‌ها و شرایط جسمی و روانی، غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) لازم است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

EPSDT خدمات پیشگیری، تشخیصی و درمانی را برای نوزادان کم درآمد، کودکان و نوجوانان زیر 21 سال ارائه می‌دهد. EPSDT خدمات بیشتری را نسبت به مزایای EPSDT برای بزرگسالان پوشش می‌دهد. این طراحی شده است تا اطمینان حاصل کند که کودکان از تشخیص زودهنگام و مراقبت برای پیشگیری یا تشخیص و درمان مشکلات سلامتی برخوردار می‌شوند. هدف EPSDT این است که مطمئن شویم هر کودک مراقبت‌های بهداشتی مورد نیاز خود را به‌موقع دریافت می‌کند – مراقبت صحیح از کودک مناسب در زمان و محیط مناسب.

Anthem با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌کند تا مطمئن شود که شما تمام خدمات ضروری پزشکی را دریافت می‌کنید، حتی اگر برنامه دیگری آن خدمات را پوشش دهد و Anthem این کار را نکند. «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل بخوانید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



مزایای Medi-Cal تحت پوشش Anthem

خدمات سرپایی (سیار)

ایمن‌سازی/واکسیناسیون بزرگسالان

شما می‌توانید واکسیناسیون بزرگسالان را از یک ارائه‌دهنده عضو شبکه بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید. Anthem عکس‌های توصیه‌شده توسط کمیته مشورتی رویه‌های ایمن‌سازی (ACIP) مرکز کنترل و پیشگیری از بیماری (CDC) را پوشش می‌دهد، از جمله عکس‌هایی که هنگام سفر به آن‌ها نیاز دارید.

همچنین، می‌توانید برخی خدمات ایمن‌سازی (واکسیناسیون) بزرگسالان را در یک داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal Rx، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در این فصل بخوانید.

مراقبت مربوط به آلرژی

Anthem آزمایش و درمان آلرژی، از جمله حساسیت‌زدایی آلرژی، کاهش حساسیت، یا ایمن‌درمانی را پوشش می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



خدمات بیهوشی

Anthem خدمات بیهوشی را که از نظر پزشکی ضروری هستند هنگام دریافت مراقبت‌های سرپایی تحت پوشش قرار می‌دهد. این ممکن است شامل بیهوشی برای اقدامات دندانپزشکی باشد که توسط متخصص بیهوشی ارائه می‌شود که ممکن است نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) داشته باشد.

خدمات کایروپراکتیک

Anthem خدمات کایروپراکتیک را پوشش می‌دهد، که محدود به درمان ستون فقرات با ماساژ دستی است. در صورتی که از خدمات ترکیبی دیگری استفاده نشود، خدمات کایروپراکتیک می‌تواند بیش از 2 خدمت در ماه ارائه دهد، یا ترکیبی از 2 خدمت در ماه از خدمات زیر خواهد بود: طب سوزنی، شنوایی‌شناسی، کاردرمانی و گفتار درمانی. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است خدمات دیگر را در صورت لزوم از قبل تأیید کند. این اعضا واجد شرایط خدمات کایروپراکتیک هستند:

- فرزندان زیر 21 سال
- افراد باردار تا پایان ماه که 60 روز پس از پایان بارداری را دربرمی‌گیرد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- ساکنین مرکز پرستاری حرفه‌ای، مرکز مراقبت میانجی یا مرکز مراقبت‌های نیمه‌حاد
- همه اعضا هنگامی که خدمات در بخش‌های سرپایی بیمارستان شهرستان، کلینیک‌های سرپایی، مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHCs)، یا کلینیک‌های بهداشت و درمان روستایی (RHCs) در شبکه Anthem ارائه می‌شوند. اینگونه نیست که همه مراکز FQHC، RHC یا بیمارستان‌های کانتی، خدمات کایروپراکتیک سرپایی را ارائه دهند.

ارزیابی‌های سلامت شناختی

Anthem یک ارزیابی سالانه سلامت شناختی را برای اعضای 65 سال یا بیشتر که واجد شرایط ارزیابی مشابه به‌عنوان بخشی از بازدید سالانه سلامت تحت برنامه Medicare نیستند، پوشش می‌دهد. ارزیابی‌های سلامت شناختی علایم بیماری آلزایمر یا زوال عقل را بررسی می‌کند.

خدمات مددکار بهداشت اجتماعی

Anthem خدمات کارکنان بهداشتی جامعه (CHW) را به افراد تحت پوشش ارائه می‌دهد که توسط پزشک یا سایر پزشکان دارای مجوز برای جلوگیری از بیماری، ناتوانی، و سایر وضعیت‌های سلامتی یا پیشرفت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

آنها توصیه شود. طولانی شدن عمر؛ و سلامت و کارایی جسمی و روانی را ارتقا می‌دهد. این خدمات می‌تواند شامل موارد زیر می‌شود:

- آموزش در زمینه سلامت، از جمله کنترل و پیشگیری از بیماری‌های مزمن یا عفونی؛ وضعیت‌های سلامتی رفتار، بارداری و زایمان و دهان و دندان؛ و جلوگیری از آسیب
- بهبود و مدیریت سلامت، از جمله تنظیم هدف و تهیه برنامه‌های عملیاتی برای رسیدگی به جلوگیری و مدیریت بیماری

خدمات دیالیز و همودیالیز

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

پوشش Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- تجهیزات، وسایل و امکانات ویژه رفاهی، آسایش یا اقلام لوکس
- اقلام غیرپزشکی، مانند مولدها یا لوازم جانبی برای قابل حمل کردن تجهیزات دیالیز منزل جهت سفر

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



خدمات مامایی

Anthem خدمات مامایی را برای اعضای که باردار هستند یا در سال گذشته باردار بوده‌اند، در صورت توصیه پزشک یا پزشک مجاز پوشش می‌دهد. Medi-Cal همه خدمات مامایی را پوشش نمی‌دهد. ماماها متخصصان زایمان هستند که آموزش بهداشت، حمایت و پشتیبانی فیزیکی، عاطفی و غیرپزشکی را برای افراد باردار و پس از زایمان قبل، حین و بعد از زایمان، از جمله حمایت در هنگام سقط جنین، مرده‌زایی، و سقط جنین ارائه می‌کنند.

خدمات زوج

Anthem خدمات مراقبت از سلامت رفتاری زوج (DBH) ضروری پزشکی برای اعضا و مراقبین آنها را پوشش می‌دهد. زوج، شامل کودک و والدین یا مراقبین او می‌شوند. مراقبت زوج بر ارائه مراقبت همزمان به والدین یا مراقبین و کودک تمرکز دارد. تمرکز آن بر ارتقای رفاه کلی خانواده برای پرورش رشد سالم کودک و سلامت روان است.

خدمات مراقبت زوج شامل بازدید از کودکان خوب DBH، خدمات جامع حمایت از جامعه، خدمات روانی-آموزشی، حمایت از والدین یا مراقبین، آموزش خانواده، مشاوره رشد کودک، و خدمات سلامت روانی مادر می‌شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



جراحی سرپایی

Anthem عمل جراحی سرپایی را پوشش می‌دهد. برای برخی از عمل‌های جراحی، قبل از دریافت آن خدمات، باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) را دریافت کنید. عمل‌های تشخیصی و برخی از عمل‌های پزشکی یا دندانپزشکی سرپایی انتخابی در نظر گرفته می‌شوند. باید تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) دریافت کنید. Anthem خدمات پزشک را که از نظر پزشکی ضروری هستند پوشش می‌دهد.

خدمات پاپزشکی

Anthem خدمات پزشکی پا را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای تشخیص و درمان پزشکی، جراحی، مکانیکی، دستکاری و الکتریکی پای انسان لازم است. این شامل درمان برای مچ پا و تاندون‌های متصل به پا می‌شود. همچنین شامل درمان غیر جراحی عضلات و تاندون‌های ساق است که عملکردهای پا را کنترل می‌کند.

روش‌های درمانی

Anthem روش‌های درمانی مختلفی را پوشش می‌دهد، از جمله:

- شیمی درمانی
- پرتو درمانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



مراقبت از مادر و نوزاد

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

- خدمات مرکز زایمان
- لوازم و پمپ شیردوش
- آموزش و کمک به تغذیه با شیر مادر
- پرستار مامایی دارای مجوز (CNM)
- وضع حمل و مراقبت پس از زایمان
- تشخیص اختلالات ژنتیکی جنین و مشاوره
- خدمات مامایی
- مامای دارای مجوز (LM)
- خدمات سلامت روان مادران
- مراقبت از نوزاد
- مراقبت پیش از زایمان

خدمات پزشکی از راه دور

خدمات بهداشتی و درمانی از راه دور، روشی برای دریافت خدمات است، بدون اینکه لازم باشد با ارائه‌دهنده خدمات در یک مکان باشید. سلامت از راه دور ممکن است شامل مکالمه زنده با ارائه‌دهنده خود از

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

طریق تلفن، ویدیو یا وسایل دیگر باشد. یا می‌تواند شامل اشتراک‌گذاری اطلاعات با ارائه‌دهنده خدماتتان بدون گفتگوی زنده باشد. می‌توانید خدمات زیادی را از طریق پزشکی از راه دور دریافت کنید.

پزشکی از راه دور ممکن است برای همه خدمات تحت پوشش در دسترس نباشد. می‌توانید با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید تا بدانید چه خدماتی را می‌توانید از طریق پزشکی از راه دور دریافت کنید. مهم است که شما و ارائه‌دهنده‌تان توافق کنید که استفاده از پزشکی از راه دور برای یک خدمت برای شما مناسب است. شما حق دریافت خدمات حضوری را دارید. شما ملزم به استفاده از پزشکی از راه دور نیستید، حتی اگر ارائه‌دهنده‌تان موافق باشد که برای شما مناسب است.

خدمات سلامت روان

خدمات مراقبتی سرپایی سلامت روان

Anthem ارزیابی‌های اولیه سلامت روان را بدون نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) پوشش می‌دهد. هر زمان که بخواهید می‌توانید بدون نامه ارجاع از یک ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان دارای مجوز در شبکه Anthem، ارزیابی سلامت روان دریافت کنید.

PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما ممکن است برای غربالگری بیشتر سلامت روان به یک متخصص در شبکه Anthem ارجاع دهد تا در مورد سطح مراقبتی که نیاز دارید تصمیم بگیرد. اگر نتایج غربالگری

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

سلامت روان شما نشان داد که در پریشانی خفیف یا متوسط هستید یا عملکرد ذهنی، عاطفی یا رفتاری شما مختل شده است، Anthem می‌تواند خدمات سلامت روان را به شما ارائه دهد.

Anthem خدمات سلامت روان از جمله موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی و گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش روانشناسی در صورت توصیه براساس شواهد و قرائن پزشکی بیمار برای ارزیابی بالینی وضعیت سلامت روان
- توسعه مهارت‌های شناختی برای بهبود تمرکز، حافظه و حل مسئله

■ خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر درمان دارویی

■ خدمات آزمایشگاهی سرپایی

■ داروهای سرپایی که قبلاً تحت فهرست داروهای

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

Medi-Cal Rx قرار نگرفته‌اند، لوازم و مکمل‌ها

■ مشاوره روانپزشکی

■ خانواده درمانی که حداقل 2 عضو خانواده را شامل می‌شود.

نمونه‌هایی از خانواده درمانی شامل موارد زیر است اما محدود به آنها نمی‌شود:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- روان‌درمانی کودک-والد (سنین 0 تا 5 سال)
- درمان تعاملی کودک والد (سنین 2 تا 12 سال)
- درمان شناختی-رفتاری زوجین (بزرگسالان)

برای دریافت کمک در خصوص کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان ارائه‌شده 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 ارائه‌دهنده سلامت روان شما نمی‌تواند مراقبت‌های لازم را در زمان ذکر شده در بالا در «در دسترس» به‌موقع به مراقبت» ارائه کند. Anthem به شما کمک می‌کند تا خدمات خارج از شبکه را دریافت کنید.

اگر غربالگری سلامت روان شما نشان می‌دهد که ممکن است سطح بالاتری از اختلال داشته باشید و به خدمات سلامت روان تخصصی (SMHS) نیاز دارید، PCP یا ارائه‌دهنده سلامت روان شما می‌توانند شما را به طرح سلامت روان کانتی ارجاع دهند تا مراقبت‌های شما را دریافت کنید. نیاز داشتن Anthem همچنین ممکن است در ارتباط با کانتی شما برای SMHS به شما کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر، «سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal» را در صفحه 81 در بخش «خدمات تخصصی سلامت روان» بخوانید.

مراقبت‌های اورژانسی

خدمات بستری و سرپایی ضروری برای درمان موارد

اورژانسی پزشکی

Anthem کلیه خدمات مورد نیاز برای درمان فوریت‌های پزشکی را که در United States اتفاق می‌افتد (از جمله مناطقی مانند U.S. Virgin Islands، Puerto Rico و غیره) پوشش می‌دهد. Anthem همچنین مراقبت‌های اورژانسی را که نیاز به بستری شدن در بیمارستان در Canada یا Mexico دارد، پوشش می‌دهد. مورد اورژانسی پزشکی به یک عارضه پزشکی همراه با درد یا جراحت جدی گفته می‌شود. این وضعیت به حدی جدی است که در صورت عدم دریافت فوری مراقبت‌های پزشکی، یک فرد محتاط (معقول) غیرمتخصص (نه یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی) می‌تواند انتظار داشته باشد که موارد زیر رخ دهد:

- خطر جدی برای سلامتی شما،
- آسیب جدی به عملکردهای جسمی،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- نقص جدی در عملکرد عضو یا اندام بدن یا
- زمانی که یک فرد باردار در حال زایمان فعال است، خطر قابل توجهی به وجود می‌آید، به این معنی که زایمان در نقطه‌ای اتفاق می‌افتد که یکی از موارد زیر رخ می‌دهد:
 - زمان کافی برای انتقال مطمئن شما به بیمارستان دیگر قبل از زایمان وجود نداشته باشد.
 - انتقال باعث به خطر افتادن سلامت یا ایمنی شما یا نوزاد متولد نشده شما شود.

اگر ارائه‌دهنده اتاق اورژانس بیمارستان به‌عنوان بخشی از درمان شما تا 72 ساعت یک داروی نسخه‌ای سرپایی به شما بدهد، Anthem داروی نسخه‌ای را به‌عنوان بخشی از خدمات اورژانس تحت پوشش شما پوشش می‌دهد. اگر یک ارائه‌دهنده اورژانس بیمارستان نسخه‌ای به شما بدهد که باید آن را به داروخانه سرپایی ببرید تا آماده شود، Medi-Cal Rx آن نسخه را پوشش می‌دهد.

اگر یک داروساز در یک داروخانه سرپایی یک داروی اورژانسی به شما بدهد، آن منبع اورژانسی تحت پوشش Medi-Cal Rx خواهد بود و نه Anthem. اگر داروخانه برای دادن داروی اورژانسی به شما نیاز به

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



کمک دارد، از آنها بخواهید از طریق شماره **1-800-977-2273** با Medi-Cal Rx تماس بگیرند.

خدمات ایاب و ذهاب اورژانسی

Anthem خدمات آمبولانس را پوشش می‌دهد تا در رسیدن به نزدیکترین محل مراقبت در یک وضعیت اورژانسی به شما کمک کند. این بدان معنی است که وضعیت شما باید به حدی جدی باشد که مراجعه به مراکز درمانی به روش دیگر سلامتی یا جان شما را به خطر بیندازد. هیچ خدماتی در خارج از **United States** تحت پوشش قرار نمی‌گیرد. به جز مراقبت‌های اورژانسی که شما را ملزم به حضور در بیمارستان در **Canada** یا **Mexico** می‌کند. اگر خدمات آمبولانس اورژانسی را در **Canada** یا **Mexico** دریافت می‌کنید و در طول آن دوره مراقبتی در بیمارستان بستری نمی‌شوید، **Anthem** خدمات آمبولانس شما را پوشش نمی‌دهد.

خدمات مراقبتی آسایشگاهی و تسکینی

Anthem خدمات مراقبتی آسایشگاهی و تسکینی را برای کودکان و بزرگسالان پوشش می‌دهد، که به کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی کمک می‌کند. بزرگسالان 21 سال یا بیشتر ممکن

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

است خدمات مراقبتی آسایشگاهی و مراقبت تسکینی را به‌طور هم‌زمان دریافت نکنند.

خدمات مراقبتی آسایشگاهی

خدمات مراقبتی آسایشگاهی یک مزیت برای اعضای بیمار لاعلاج است. اعضا برای دریافت خدمات مراقبتی آسایشگاهی، باید امید به زندگی 6 ماه یا کمتر داشته باشند. خدمات مذکور مداخله‌ای است که عمدتاً روی کنترل درد و مدیریت علائم بیماری متمرکز است، نه درمان برای طولانی کردن عمر.

خدمات مراقبتی آسایشگاهی شامل موارد ذیل است:

- خدمات پرستاری
- فیزیوتراپی، کاردرمانی، یا گفتار درمانی
- خدمات پزشکی اجتماعی
- خدمات خانهداری و مراقبت‌های بهداشتی در منزل
- لوازم و تجهیزات پزشکی
- برخی داروها و خدمات بیولوژیکی (برخی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx در دسترس باشند).
- خدمات مشاوره

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- خدمات مداوم پرستاری به صورت 24 ساعته در طی دوره‌های بحرانی و در صورت لزوم برای حفظ عضو مبتلا به بیماری لاعلاج در منزل
- مراقبت‌های بستری مقطعی به مدت حداکثر پنج روز متوالی به‌طور یکجا در بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای یا آسایشگاه
- مراقبت‌های کوتاه‌مدت بستری برای کنترل درد یا مدیریت علائم بیماری در بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای یا آسایشگاه

خدمات مراقبتی تسکینی

مراقبت تسکینی، مراقبتی بیمار محور و خانواده محور است که با پیش‌بینی، پیشگیری و درمان درد شدید، کیفیت زندگی را بهبود می‌بخشد. در خدمات مراقبتی تسکینی الزامی وجود ندارد که امید به زندگی عضو باید شش ماه یا کمتر باشد. مراقبت تسکینی ممکن است همزمان با مراقبت درمانی انجام شود.

مراقبت تسکینی شامل موارد ذیل است:

- برنامه‌ریزی مراقبت پیشرفته
- مشاوره و ارزیابی مراقبت تسکینی
- برنامه مراقبت از جمله کلیه خدمات مراقبتی تسکینی و علاج‌کننده

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

■ برنامه تیم مراقبت شامل موارد زیر است، اما محدود به آنها نیست:

- دکترای پزشکی یا بیماری‌های استخوان
- دستیار پزشک
- پرستار رسمی
- پرستار رسمی حرفه‌ای یا پرستار متخصص
- مددکار اجتماعی
- کشیش

■ هماهنگی مراقبت

■ مدیریت درد و علائم

■ خدمات سلامت روان و پزشکی اجتماعی

بزرگسالانی که 21 سال یا بیشتر دارند، نمی‌توانند هم‌زمان هم خدمات مراقبتی تسکینی و هم خدمات مراقبتی آسایشگاهی را دریافت کنند. اگر مراقبت تسکینی دریافت می‌کنید و واجد شرایط خدمات مراقبتی آسایشگاهی هستید، می‌توانید در هر زمان درخواست کنید که به مراقبت در آسایشگاه تغییر دهید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه 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 نوعی ارائه‌دهنده خدمات است که در هوشبری بیماران تخصص دارد. هوشبری نوعی درمان است که در برخی عمل‌های پزشکی یا دندانپزشکی استفاده می‌شود.

خدمات بیمارستانی بستری

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

توالی‌یابی کل ژنوم

«توالی‌سازی سریع کل ژنوم» (RWGS) از مزایای تحت پوشش برای همه اعضای Medi-Cal است که در سن یک سالگی یا کمتر هستند و خدمات بیمارستانی بستری را در یک بخش مراقبت‌های ویژه دریافت می‌کنند. این شامل توالی‌یابی فردی، توالی‌یابی سه‌گانه برای والد یا والدین و نوزادشان و توالی‌یابی فوق سریع است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

RWGS روشی جدید برای تشخیص به‌موقع شرایط است که بر مراقبت‌های بخش مراقبت‌های ویژه (ICU) کودکان یک ساله یا کمتر تأثیر می‌گذارد. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات کودکان California (CCS) باشد، CCS ممکن است اقامت در بیمارستان و RWGS را پوشش دهد.

خدمات جراحی

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

برنامه توسعه مراقبت پس از زایمان (PPCE)

Anthem مراقبت‌های پس از زایمان را تا 12 ماه پس از پایان بارداری بدون در نظر گرفتن درآمد، شهروندی یا وضعیت مهاجرت پوشش می‌دهد. هیچ اقدام دیگری لازم نیست.

خدمات و دستگاه‌های (درمانی) توانبخشی و بازتوانی

این مزایا شامل خدمات و دستگاه‌هایی برای کمک به افراد دچار جراحت، معلولیت یا عارضه‌های مزمن در جهت به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Anthem خدمات بازتوانی و توانبخشی شرح داده شده در این بخش را در صورتی که تمامی شرایط زیر برآورده شود پوشش می‌دهد:

- این خدمات از نظر پزشکی دارند.
- این خدمات برای رسیدگی به وضعیت سلامتی هستند
- این خدمات به شما در حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و عملکرد زندگی روزمره کمک کنند.
- شما خدمات را در یک مرکز عضو شبکه دریافت می‌کنید، مگر اینکه پزشک عضو شبکه دریافت خدمات را در مکان دیگری از نظر پزشکی ضروری تشخیص دهد یا یک مرکز عضو شبکه برای درمان وضعیت سلامتی شما در دسترس نباشد.

Anthem این خدمات بازتوانی/توانبخشی را پوشش می‌دهد:

طب سوزنی

Anthem خدمات طب سوزنی را برای جلوگیری، تغییر، یا کاهش درد مزمن شدید و مداوم ناشی از یک وضعیت پزشکی شناخته شده پوشش می‌دهد.

خدمات طب سوزنی سرپایی، با یا بدون تحریک الکتریکی سوزن‌ها) در کنار خدمات شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتاردرمانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

وقتی توسط پزشک، دندانپزشک، پاپزشک یا متخصص طب سوزنی ارائه شوند، محدود به 2 جلسه در ماه است. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (از قبل به آن مجوز دهد).

شنوایی‌سنجی (شنیداری)

Anthem خدمات شنوایی‌سنجی را پوشش می‌دهد. شنوایی‌شناسی سرپایی به 2 خدمت در ماه، همراه با خدمات طب سوزنی، کایروپراکتیک، کاردرمانی و گفتار درمانی محدود می‌شود (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (از قبل به آن مجوز دهد).

درمان‌های سلامت رفتاری

Anthem خدمات درمان‌های سلامت رفتاری (BHT) را برای اعضای زیر 21 سال از طریق مزایای EPSDT پوشش می‌دهد. BHT شامل خدمات و برنامه‌های درمانی مانند تجزیه و تحلیل رفتار کاربردی و برنامه‌های مداخله رفتار مبتنی بر شواهد است که عملکرد افراد زیر 21 سال را تا حد امکان، توسعه یا بازیابی می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

خدمات BHT با استفاده از مشاهده و تقویت رفتاری، یا از طریق ایجاد انگیزه برای آموزش هر مرحله از یک رفتار هدفمند، مهارت‌هایی را آموزش می‌دهد. خدمات BHT بر اساس شواهد قابل اعتماد است. آنها تجربی نیستند. نمونه‌هایی از خدمات BHT شامل مداخلات رفتاری، بسته‌های مداخله شناختی رفتاری، درمان جامع رفتاری و تحلیل رفتار کاربردی است.

خدمات BHT باید از نظر پزشکی ضروری باشند، توسط پزشک یا روانشناس دارای مجوز تجویز شوند، توسط این برنامه تأیید شوند، و به روشی ارائه شوند که از برنامه درمان تأیید شده پیروی کنند.

بازتوانی قلبی

Anthem خدمات بازتوانی قلبی برای بیماران بستری و سرپایی را تحت پوشش قرار می‌دهد.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME)

Anthem خرید یا اجاره لوازم، تجهیزات و سایر خدمات DME را با نسخه پزشک، دستیار پزشک، پزشک پرستار یا متخصص پرستار بالینی پوشش می‌دهد. اقلام DME تجویز شده ممکن است در صورت ضرورت پزشکی جهت حفظ عملکردهای حیاتی بدن برای فعالیت‌های روزمره یا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

برای جلوگیری از ناتوانی جسمی عمده پوشش داده شوند.

به‌طور کلی، Anthem شامل نمی‌شود:

- تجهیزات، ویژگی‌ها و لوازم آسایش، راحتی، یا لوکس، به جز لوازم و پمپ شیردوش خرده‌فروشی که در این فصل در بخش «لوازم پمپ شیردوش» در «مراقبت از مادر و نوزاد» توضیح داده شده است.
- اقلامی که برای حفظ فعالیت‌های روزمره زندگی روزمره در نظر گرفته نشده‌اند، مانند تجهیزات ورزشی از جمله دستگاه‌هایی که برای پشتیبانی بیشتر از فعالیت‌های تفریحی یا ورزشی در نظر گرفته شده‌اند.
- تجهیزات بهداشتی، به استثنای زمانی که برای اعضای زیر 21 سال ضروری پزشکی باشد
- اقلام غیرپزشکی مانند حمام سونا یا آسانسور
- تعمیر منزل یا خودرو
- Medi-Cal Rx برای دستگاه‌هایی که برای آزمایش خون یا سایر مواد بدن استفاده می‌شوند، پوشش می‌دهد، که شامل نمایشگر قند خون دیابت، مانیتورهای مداوم قند، نوارهای آزمایش، و لانس‌ها می‌شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- دستگاه‌های پایش الکترونیکی قلب یا ریه به استثنای دستگاه‌های پایش آپنه نوزادان
- تعمیر یا جایگزینی تجهیزات به دلیل گم شدن، دزدیده شدن یا استفاده نادرست، به استثنای زمانی که برای افراد زیر 21 سال ضرورت پزشکی داشته باشد
- موارد دیگری که به‌طور کلی برای مراقبت‌های بهداشتی استفاده نمی‌شوند

در برخی موارد، این موارد ممکن است زمانی تأیید شوند که پزشک درخواستی برای تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) ارسال کند.

تغذیه روده‌ای و وریدی

از این روش‌های تغذیه بدن هنگامی استفاده می‌شود که یک عارضه پزشکی مانع از خوردن عادی غذا توسط شما می‌شود. در صورت لزوم، تجویز آنترال و فرآورده‌های تغذیه تزریقی ممکن است از طریق Medi-Cal Rx پوشش داده شوند. Anthem همچنین پمپ‌ها و لوله‌های روده‌ای و تزریقی را در مواقع ضروری پوشش می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



سمعک

Anthem سمعک را پوشش می‌دهد اگر از نظر کم شنوایی آزمایش شده‌اید، سمعک از نظر پزشکی ضروری است و شما نسخه‌ای از پزشک خود دارید. پوشش به کمترین هزینه کمکی که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند محدود می‌شود. Anthem یک سمعک را پوشش می‌دهد، مگر اینکه برای هر گوش به سمعک نیاز باشد تا نتایج بسیار بهتری نسبت به آنچه که با یک سمعک دریافت می‌کنید داشته باشید.

سمعک ویژه اعضای زیر 21 سال:

در California، قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به سمعک دارند، ملزم می‌کند که به برنامه خدمات کودکان California (CCS) ارجاع داده شوند تا تصمیم بگیرند که آیا کودک واجد شرایط CCS است یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، CCS هزینه‌های سمعک‌های ضروری پزشکی را پوشش می‌دهد. اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، ما سمعک‌های ضروری پزشکی را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش خواهیم داد.

Anthem خدمات پزشکی واجد شرایط CCS، از جمله سمعک را پوشش می‌دهد. Anthem سمعک‌های ضروری پزشکی را به عنوان بخشی از پوشش Medi-Cal پوشش می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



سمعک برای اعضای 21 سال و بالاتر.

طبق Medi-Cal، ما موارد زیر را برای هر سمعک تحت پوشش پوشش می‌دهیم:

- قالب گوش برای فیت شدن روی گوش
- یک بسته باتری استاندارد
- معاینه برای اطمینان از عملکرد درست سمعک‌ها
- معاینه برای تمیز کردن و فیت کردن سمعک‌ها
- تعمیر سمعک‌ها

طبق Medi-Cal، ما سمعک جایگزین را پوشش خواهیم داد اگر:

- افت شنوایی شما به‌گونه‌ای است که سمعک کنونی شما قادر به اصلاح آن نیست
- سمعک شما گم شود، دزدیده شود یا بشکند و امکان تعمیر آن وجود نداشته باشد و این اتفاق تقصیر شما نباشد. باید به‌صورت مکتوب به ما اطلاع دهید که این اتفاق چگونه روی داده است.

برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر، Medi-Cal شامل موارد زیر نیست:

- جایگزینی باتری‌های سمعک

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

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



خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل

Anthem خدمات بهداشتی ارائه‌شده در منزل شما را در صورت لزوم از نظر پزشکی و تجویز پزشک یا دستیار پزشک، پزشک پرستار، یا متخصص پرستار بالینی پوشش می‌دهد.

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

- مراقبت پرستاری حرفه‌ای پار هوقت
- دستیار سلامت در منزل پار هوقت
- مهارت‌های فیزیوتراپی، کاردرمانی، و گفتار درمانی
- خدمات پزشکی اجتماعی
- تجهیزات پزشکی

لوازم، تجهیزات و وسایل پزشکی

Anthem لوازم پزشکی تجویز شده توسط پزشکان، دستیاران پزشک، پزشکان پرستار و متخصصان پرستاری بالینی را پوشش می‌دهد. برخی از لوازم پزشکی از طریق **Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal Rx** نه توسط Anthem پوشش داده می‌شوند. وقتی FFS منابع را پوشش می‌دهد، ارائه‌دهنده **Medi-Cal** را صورت‌حساب می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California** به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



Medi-Cal شامل موارد زیر نمی‌شود:

- اقلام خانگی رایج، شامل اما نه محدود به:
 - چسب زخم (همه نوع)
 - پد الکلی
 - لوازم آرایشی
 - پنبه
 - پودر جاذب رطوبت
 - دستمال تنظیف
 - کرم سوختگی
- درمان‌های خانگی رایج، شامل اما نه محدود به:
 - وازلین سفید
 - روغن‌ها و لوسیون‌های خشکی پوست
 - تالک و محصولات ترکیبی تالک
 - عوامل اکسید کننده مانند پروکسید هیدروژن
 - کارباماید پروکسید و سدیم پرورات
- شامپوهای بدون نسخه
- داروهای موضعی که حاوی پماد سالیسیلیک اسید و بنزوئیک اسید، کرم سالیسیلیک اسید، پماد یا مایع و خمیر زینک اکساید هستند

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- سایر مواردی که عموماً برای مراقبت‌های بهداشتی مورد استفاده قرار نمی‌گیرند و به‌طور منظم و عمدتاً توسط افرادی استفاده می‌شود که نیاز پزشکی خاصی به آنها ندارند.

کاردرمانی

Anthem خدمات کاردرمانی، از جمله ارزیابی کاردرمانی، برنامه‌ریزی درمان، معالجه، آموزش و مشاوره را پوشش می‌دهد. خدمات کاردرمانی محدود به 2 خدمت در ماه همراه با خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و گفتار درمانی است (محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود). Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (از قبل مجوز آن را صادر کند).

ارتوز/اندام مصنوعی

Anthem دستگاه‌ها و خدمات ارتوپدی و اندام مصنوعی را که از نظر پزشکی ضروری است و توسط پزشک، متخصص امراض پا، دندانپزشک یا ارائه‌دهنده خدمات درمانی غیرپزشکی تجویز می‌شود، پوشش می‌دهد. این خدمات دستگاه‌های شنوایی کاشته‌شده، پروتز سینه/ماستکتومی، پانسمان سوختگی فشرده‌سازی، و پروتزهای ویژه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

بازگرداندن عملکرد یا جایگزینی اعضای بدن یا پشتیبانی از یک عضو ضعیف یا تغییر شکل داده بدن را در برمی‌گیرد.

لوازم استومی و اورولوژی

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

فیزیوتراپی

Anthem خدمات فیزیوتراپی ضروری پزشکی، از جمله ارزیابی فیزیوتراپی، برنامه‌ریزی درمان، درمان، آموزش، خدمات مشاوره، و استفاده از داروهای موضعی را پوشش می‌دهد.

بازتوانی ریوی

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

خدمات مراکز پرستاری حرفه‌ای

Anthem در صورت ناتوانی و نیاز به سطح بالایی از مراقبت، خدمات مرکز پرستاری ماهر را که از نظر پزشکی ضروری است، پوشش می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

دهد. این خدمات شامل اتاق و پذیرایی در یک مرکز دارای مجوز با مراقبت پرستاری ماهر 24 ساعته است.

گفتار درمانی

Anthem گفتار درمانی را در صورت نیاز پزشکی پوشش می‌دهد. خدمات گفتار درمانی به 2 خدمت در ماه محدود می‌شود که شامل خدمات طب سوزنی، شنوایی‌سنجی، کایروپراکتیک و کار درمانی می‌شود. محدودیت‌ها برای کودکان زیر 21 سال اعمال نمی‌شود. Anthem ممکن است خدمات بیشتری را در صورت لزوم از قبل تأیید کند (از قبل به آن مجوز دهد).

خدمات تراجنسیتی

Anthem خدمات تراجنسیتی (خدمات تأییدکننده جنسیت) را در مواقعی که از نظر پزشکی ضروری هستند یا زمانی که خدمات با قوانین جراحی ترمیمی مطابقت دارند، پوشش می‌دهد.

کار آزمایی بالینی

Anthem هزینه‌های معمول مراقبت از بیمار برای بیماران پذیرفته شده در کار آزمایی‌های بالینی، از جمله آزمایش‌های بالینی سرطان،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



فهرست‌شده برای United States در <https://clinicaltrials.gov> را پوشش می‌دهد. Medi-Cal Rx، یک برنامه Medi-Cal FFS، اکثر داروهای نسخه‌ای سرپایی را پوشش می‌دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر، «داروهای نسخه‌ای سرپایی» را در این فصل بخوانید.

خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی

Anthem آزمایشگاه‌های بیماران سرپایی و بستری و خدمات اشعه ایکس را در صورت ضرورت پزشکی تحت پوشش قرار می‌دهد. روش‌های تصویربرداری پیشرفته مانند سی تی اسکن، ام آر آی و اسکن PET بر اساس نیاز پزشکی پوشش داده می‌شوند.

خدمات پیشگیری و سلامتی و مدیریت بیماری‌های مزمن

این برنامه موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- واکسن‌های توصیه‌شده توسط «کمیته مشورتی برای اقدامات ایمن‌سازی»
- خدمات تنظیم خانواده
- توصیه‌های «آکادمی آمریکایی آینده درخشان اطفال»
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
 - خدمات پیشگیری از آسم
 - خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده برای زنان توسط «کالج آمریکایی متخصصین زنان و زایمان»
 - کمک به قطع مصرف سیگار، که خدمات ترک سیگار نیز نامیده می‌شود
 - خدمات پیشگیرانه توصیه‌شده توسط «نیروی کار خدمات پیشگیرانه United States، درجه A و B»
- خدمات تنظیم خانواده برای اعضای که در سن فرزندآوری هستند ارائه می‌شود تا بتوانند تعداد و فاصله بین فرزندان را انتخاب کنند. این خدمات شامل کلیه روش‌های کنترل بارداری مورد تأیید FDA است. متخصصان Anthem PCP و OB/GYN برای خدمات تنظیم خانواده در دسترس هستند.

برای خدمات تنظیم خانواده، می‌توانید پزشک یا کلینیک Medi-Cal را که با Anthem در ارتباط نیست انتخاب کنید، بدون اینکه به پیش تأییدیه (مجوز قبلی) از سوی Anthem نیاز باشد. ممکن است خدمات از سوی ارائه‌دهنده‌ای غیر عضو شبکه ارائه شوند و مرتبط با

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

برنامه‌ریزی خانواده تحت پوشش قرار نگیرد. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** تماس بگیرید. Anthem همچنین برنامه‌های مدیریت بیماری مزمن با تمرکز بر شرایط زیر را پوشش می‌دهد:

- دیابت
- بیماری قلبی-عروقی
- آسم
- افسردگی
- اختلال دوقطبی
- بیماری مزمن انسداد ریه (COPD)
- نارسایی احتقانی قلب (CHF)
- HIV/ایدز
- فشار خون بالا
- اختلال سوء مصرف مواد
- اسکیزوفرنی

برای اطلاعات مراقبت‌های پیشگیرانه برای جوانان 20 ساله و کمتر، فصل 5، «مراقبت از کودک و نوجوان» را بخوانید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



برنامه پیشگیری از دیابت

برنامه پیشگیری از دیابت (DPP)، برنامه‌ای برای تغییر سبک زندگی مبتنی بر شواهد است. این برنامه 12 ماهه بر روی تغییرات سبک زندگی تمرکز دارد. این برای جلوگیری یا به تأخیر انداختن ابتلا به دیابت نوع 2 در افراد مبتلا به پیش دیابت طراحی شده است. اعضای که معیارها را دارند ممکن است برای سال دوم واجد شرایط باشند. این برنامه آموزش و حمایت گروهی را ارائه می‌دهد. تکنیک‌ها شامل موارد زیر می‌شود، اما به اینها محدود نمی‌گردد:

- ارائه یک مربی هم‌تا
 - آموزش خودمراقبتی و حل مسئله
 - ارائه تشویق و بازخورد
 - ارائه مطالب آموزنده برای پشتیبانی از اهداف
 - پیگیری توزین روتین برای کمک به دستیابی به اهداف
- اعضا برای پیوستن به DPP باید قوانین خاصی را رعایت کنند. با Anthem تماس بگیرید تا بدانید آیا واجد شرایط این برنامه هستید یا خیر.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



خدمات بازسازی

Anthem عمل‌های جراحی را که برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن به منظور بهبود یا ایجاد یک ظاهر طبیعی تا حد ممکن انجام می‌شوند تحت پوشش قرار می‌دهد. ساختارهای غیرطبیعی بدن آنهایی هستند که در اثر نقایص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومورها، بیماری‌ها یا درمان بیماری‌هایی که منجر به از دست دادن ساختار بدن مانند ماستکتومی می‌شود. برخی محدودیت‌ها و استثنایها ممکن است اعمال شوند.

خدمات غربالگری اختلال مصرف مواد

Anthem موارد زیر را پوشش می‌دهد:

■ غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، تداخل دارویی مختصر،

و ارجاع به درمان (SABIRT)

برای پوشش درمانی از طریق کانتی، «خدمات درمان سوء مصرف مواد» را در زیر در این فصل بخوانید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



مزایای بینایی

Anthem موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- بررسی معمولی چشم هر 24 ماه یکبار؛ معاینات مکرر چشم در صورت لزوم از نظر پزشکی برای اعضا، مانند افراد مبتلا به دیابت، پوشش داده می‌شود
- عینک (قاب و لنز) هر 24 ماه یکبار با نسخه معتبر
- اگر نسخه شما تغییر کرد یا عینک شما گم شد، دزدیده شد یا شکسته شد و قابل تعمیر نبود، ظرف 24 ماه عینک را تعویض کنید. باید به‌صورت مکتوب به ما اطلاع دهید که چطور عینکتان گم شد، دزدیده شد یا شکست.
- برای افراد دارای اختلال بینایی که با عینک معمولی، لنزهای تماسی، دارو یا جراحی قابل اصلاح نیستند و توانایی آنها را برای انجام فعالیت‌های روزانه (مانند دژنراسیون ماکولا مرتبط با افزایش سن) مانع می‌شود، وسایل کمکی کم‌بینایی ارائه می‌شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



- لنزهای تماسی که از نظر پزشکی ضروری هستند اگر استفاده از عینک به دلیل بیماری یا شرایط چشمی (مانند از دست دادن گوش) امکان‌پذیر نباشد، آزمایش لنز تماسی و لنزهای تماسی ممکن است پوشش داده شوند. عارضه‌های پزشکی که واجد شرایط لنزهای تماسی خاص هستند، شامل اما نه محدود به آنی‌ریدیا، افاکیا (عدم وجود عدسی چشم) و قوز قرنیه است.

مزایای خدمات ایاب و ذهاب برای موقعیت‌های غیراورژانسی

اگر شرایط پزشکی شما مانع از استفاده از ماشین، اتوبوس یا تاکسی برای رسیدن به قرار ملاقاتتان شود، واجد شرایط ایاب و ذهاب پزشکی هستید. شما می‌توانید برای خدمات تحت پوشش و قرار ملاقات تحت پوشش داروخانه Medi-Cal از خدمات ایاب و ذهاب پزشکی برخوردار شوید. شما می‌توانید با درخواست از پزشک، دندانپزشک، متخصص پا، یا ارائه دهنده اختلالات سلامت روان یا مصرف مواد، درخواست خدمات ایاب و ذهاب پزشکی کنید. ارائه‌دهنده خدماتتان درباره نوع مناسب خدمات ایاب و ذهاب متناسب با 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. پس از

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

اعطاء، تأییدیه مشروط به شرایط خاص پزشکی برای مدت حداکثر 12 ماه معتبر باقی می‌ماند. پس از تأیید، می‌توانید به هر تعداد سواری که لازم است دسترسی داشته باشید. پزشک شما باید نیاز پزشکی شما را برای ایاب و ذهاب پزشکی مجدد ارزیابی کند و هر 12 ماه یکبار آن را دوباره تأیید کند.

گزینه‌های ایاب و ذهاب پزشکی شامل خدمات آمبولانس، ون زباله، ون ویلچر یا حمل و نقل هوایی است. Anthem ارائه مقرون به صرفه‌ترین ایاب و ذهاب پزشکی مناسب برای نیازهای پزشکی شما را در زمانی که نیاز به ایاب و ذهاب تا قرار ملاقات خود دارید، تسهیل می‌کند. به‌عنوان مثال، اگر از نظر پزشکی یا جسمانی بتوانید با ون حمل ویلچر به مطب بروید، Anthem هزینه آمبولانس را نمی‌پردازد. فقط در صورتی می‌توانید از ایاب و ذهاب هوایی استفاده کنید که با توجه به عارضه پزشکی‌تان، ایاب و ذهاب زمینی غیرممکن باشد.

ایاب و ذهاب پزشکی دریافت خواهید کرد اگر:

- از نظر فیزیکی یا پزشکی، با مجوز کتبی پزشک یا ارائه‌دهنده دیگر مورد نیاز است، زیرا از نظر فیزیکی یا پزشکی قادر به استفاده از اتوبوس، تاکسی، ماشین یا ون برای رسیدن به قرار ملاقات خود نیستید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- به دلیل ناتوانی جسمی یا ذهنی به کمک راننده برای رفت و آمد به خانه، وسیله نقلیه یا محل درمان خود نیاز دارید

برای درخواست ایاب و ذهاب پزشکی که پزشکتان برای قرارهای ملاقات غیر فوری (روتین) تجویز کرده است، حداقل پنج روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات، با Anthem از طریق شماره

1-800-407-4627 (TTY 711) یا 1-877-931-4755

(TTY 866-288-3133) تماس بگیرید. برای قرارهای ملاقات فوری

در اسرع وقت تماس بگیرید. هنگام تماس کارت شناسایی عضو خود را آماده داشته باشید. برای اطلاع از وضعیت ایاب و ذهاب برنامه‌ریزی شده خود، می‌توانید با خط کمک سواری از طریق شماره‌های **(TTY 866-288-3133) 1-877-931-4756** تماس بگیرید.

محدودیت‌های ایاب و ذهاب پزشکی

Anthem کمترین هزینه ایاب و ذهاب پزشکی را که نیازهای پزشکی شما را برآورده می‌کند، به نزدیکترین ارائه‌دهنده از منزلتان که در آن قرار ملاقات در دسترس است، ارائه می‌کند. اگر Medi-Cal خدماتی را که دریافت می‌کنید پوشش نمی‌دهد یا یک قرار ملاقات داروخانه Medi-Cal-covered نباشد، نمی‌توانید ایاب و ذهاب پزشکی دریافت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

کنید. فهرستی از خدمات تحت پوشش در این کتابچه راهنمای اعضا وجود دارد.

اگر Medi-Cal نوع قرار ملاقات را پوشش دهد اما نه از طریق طرح سلامت، Anthem پوششی برای ایاب و ذهاب پزشکی ارائه نخواهد کرد. با این حال، ما می‌توانیم به شما در ترتیب حمل و نقل از طریق Medi-Cal کمک کنیم. خدمات ایاب و ذهاب در خارج از شبکه یا منطقه خدمات شما تحت پوشش نیست، مگر آنکه مجوز قبلی آن از Anthem گرفته شده باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر یا درخواست ایاب و ذهاب پزشکی با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** یا **1-877-931-4755** (TTY **866-288-3133**) تماس بگیرید.

هزینه‌هایی که عضو باید پردازد

وقتی Anthem حمل و نقل را ترتیب می‌دهد، هزینه‌ای ندارد.

نحوه دریافت خدمات ایاب و ذهاب غیرپزشکی

مزایای شما شامل سوار شدن به قرارهایتان در زمانی است که قرار ملاقات برای یک سرویس تحت پوشش Medi-Cal است و شما به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی ندارید. وقتی همه روش‌های دیگر ایاب

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

و ذهاب را امتحان کردید و شرایط زیر وجود داشته باشد، می‌توانید خدمات رفت‌وآمد رایگان را دریافت کنید:

- سفر به مقصد ملاقات و برگشت از آنجا برای یک خدمت تحت پوشش Medi-Cal که توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما مجاز دانسته شده است.
- گرفتن داروها و لوازم پزشکی

Anthem به شما امکان می‌دهد برای خدمات Medi-Cal-covered

از ماشین، تاکسی، اتوبوس یا سایر روش‌های ایاب و ذهاب عمومی یا خصوصی دیگر برای رسیدن به قرار ملاقات پزشکی خود استفاده کنید. Anthem کمترین هزینه ایاب و ذهاب غیرپزشکی که نیازهای شما را برآورده می‌کند پوشش می‌دهد. گاهی اوقات، Anthem می‌تواند هزینه سواری با وسیله نقلیه شخصی را که شما ترتیب داده‌اید، به شما بازپرداخت کند (پول را به شما برگرداند). Anthem قبل از سوار شدن باید این مورد را تأیید کند.

شما باید توضیح دهید که چرا روش‌های حمل و نقل جایگزین، مانند اتوبوس، برای شما امکان‌پذیر نیست. می‌توانید تماس بگیرید، ایمیل بزنید 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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

شما بر نمی‌گرداند. این مزیت فقط برای اعضای است که به وسایل ایاب و ذهاب دسترسی ندارند.

برای بازپرداخت مسافت هزینه سفر، باید نسخه‌هایی از راننده ارسال کنید:

- گواهینامه رانندگی،
- ثبت‌نام خودرو و
- گواهی بیمه ماشین

برای درخواست حمل و نقل برای خدماتی که مجاز شده‌اند، با Anthem از طریق شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** یا **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** حداقل پنج روز کاری (دوشنبه تا جمعه) قبل از قرار ملاقات خود تماس بگیرید. یا در اسرع وقت زمانی که یک قرار ملاقات اورژانسی دارید، تماس بگیرید. هنگام تماس کارت شناسایی عضو خود را آماده داشته باشید. برای اطلاع از وضعیت ایاب و ذهاب برنامه‌ریزی شده خود، می‌توانید با خط کمک سواری از طریق شماره **1-877-931-4756** تماس بگیرید.

توجه: بومیان آمریکایی همچنین ممکن است برای درخواست ایاب و ذهاب غیرپزشکی با کلینیک بهداشت و درمان بومی محلی خود تماس بگیرند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



محدودیت‌های ایاب و ذهاب غیرپزشکی

Anthem ارزان‌ترین ایاب و ذهاب غیرپزشکی را که متناسب با نیازهای پزشکی‌تان باشد، به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده به منزلتان که وقت آزاد برای ملاقات داشته باشند فراهم می‌کند. اعضا نمی‌توانند خودشان رانندگی کنند یا هزینه ایاب و ذهاب غیرپزشکی را مستقیماً بازپرداخت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** یا **1-877-931-4755** (TTY 866-288-3133) تماس بگیرید.

ایاب و ذهاب غیرپزشکی در موارد زیر اعمال نمی‌شود:

- آمبولانس، ون حمل ویلچر، ون حمل تخت یا سایر اشکال ایاب و ذهاب پزشکی، برای رفتن به محل خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal است ضرورت پزشکی داشته باشد.
- به دلیل شرایط جسمانی یا پزشکی‌تان برای رفتن به محل درمان و برگشتن به خانه یا سوار وسیله نقلیه شدن، به کمک راننده نیاز داشته باشید.
- روی ویلچر هستید و نمی‌توانید بدون کمک راننده سوار وسیله نقلیه شوید یا از آن پیاده شوید.
- Medi-Cal خدمات را پوشش نمی‌دهد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



هزینه‌هایی که عضو باید بپردازد

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

هزینه‌های سفر

در شرایط خاصی، زمانی که نیاز دارید برای قرار ملاقات‌هایی با پزشک سفر کنید که در نزدیکی محل اقامت شما قابل دسترسی نیست، Anthem ممکن است هزینه‌های سفر، از جمله وعده‌های غذایی، اقامت در هتل و سایر هزینه‌های مرتبط مانند پارکینگ و عوارض را پوشش دهد. این پوشش همچنین ممکن است شامل افرادی شود که برای کمک به قرار ملاقات شما را همراهی می‌کنند یا افرادی که عضوی را برای پیوند به شما اهدا می‌کنند. باید از طریق تماس با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** یا **1-877-931-4755** (TTY 866-288-3133) درخواست پیش‌تأیید (مجوز قبلی) را برای این خدمات بدهید.

خدمات دندانپزشکی

[فقط کانتی Medi-Cal [Sacramento از برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده برای ارائه خدمات دندانپزشکی شما استفاده می‌کند. شما باید در مراقبت‌های مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت‌نام کنید. برای کسب

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



اطلاعات بیشتر، به Health Care Options به آدرس <http://dhcs.ca.gov/mymedical> مراجعه کنید.

Medi-Cal خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد که عبارتند از:

- خدمات تشخیصی و پیشگیرانه دندانپزشکی مانند معاینه، عکسبرداری با اشعه ایکس و جرمگیری دندان
- خدمات اورژانسی برای کنترل درد کشیدن دندان پر کردن درمان کانال ریشه (دندان‌های قدامی/خلفی)
- تاج دندان (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- جرمگیری و صاف کردن ریشه دندان مصنوعی کامل و تکه‌ای
- ارتودنسی برای فرزندان واجد شرایط فلوراید موضعی

اگر پرسشی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با برنامه دندانپزشکی Medi-Cal از طریق شماره **1-800-322-6384** (TTY 1-800-735-2922 یا 711)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Dental Program به آدرس <https://smilecalifornia.org/> بروید.

[فقط کانتی Sacramento] اگر سؤالی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید و در طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندانپزشکی ثبت‌نام کرده‌اید، با طرح مراقبت‌های مدیریت‌شده دندانپزشکی تعیین شده تماس بگیرید.

سایر مزایا و برنامه‌های تحت پوشش Anthem

خدمات پیشگیری از آسم

Anthem به آموزش بهداشت و پیمایش در مورد حقایق اساسی آسم، استفاده صحیح از کنترل‌کننده‌های بلندمدت و داروهای تسکین سریع، تکنیک‌های خودمدیریتی مبتنی بر شواهد و مهارت‌ها و اقدامات خود نظارتی برای کاهش یا کنترل مواجهه‌های محیطی که باعث تشدید علائم آسم می‌شوند کمک می‌کند.

LiveHealth® Online

اعضای Anthem می‌توانند با استفاده از تلفن هوشمند، تبلت یا رایانه به‌صورت 24 ساعته به LiveHealth Online دسترسی داشته باشند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

LiveHealth Online بیماران را با پزشکان دارای دارای مورد تخصصی که از سلامت جسمی و روانی حمایت می‌کنند، مرتبط می‌کند.

پزشکان ممکن است داروهایی را تجویز و به داروخانه شما ارسال کنند. فقط مواد کنترل‌نشده قابل تجویز هستند.

اعضا می‌توانند با تماس از طریق شماره **1-888-548-3432**

(TTY 711)، یا با دانلود رایگان برنامه موبایل LiveHealth Online

یا مراجعه به livehealthonline.com برای ثبت‌نام، از LiveHealth

24 Online ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته استفاده کنند.

جزئیات برنامه LiveHealth Online	LiveHealth Online روانپزشکی	LiveHealth Online پزشکی	LiveHealth Online روانشناسی
انواع ارائه‌دهندگان خدمات	پزشکان دارای بورد تخصصی	پزشکان دارای بورد تخصصی	روانشناس دارای مجوز (PHD) و درمانگر (مددکاران اجتماعی سطح ارشد)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

مزایای ارائه‌شده	دارو در صورت ضرورت پزشکی	دارو در صورت ضرورت پزشکی از ارزیابی اولیه
در دسترس بودن	بر اساس تقاضا 24/7/365	نوبت از 8 ق.ظ تا 8 ب.ظ. در تمام مناطق زمانی
مدت ملاقات	10 دقیقه	30 تا 45 دقیقه برای ارزیابی اولیه؛ 15 دقیقه برای جلسات پیگیری در صورتی که برای بررسی داروها لازم باشد.
میانگین مدت زمان انتظار	حدود 10 دقیقه	14 روز یا کمتر
		4 روز یا کمتر

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

10 ساله یا بزرگتر	18 ساله یا بزرگتر	محدودیت سنی وجود ندارد، پزشک تعیین می‌کند که آیا بیمار می‌تواند به‌صورت مجازی درمان شود یا خیر.	سنینی که خدمات دریافت می‌کنند
افزایش قابل توجه دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری در منزل.	افزایش قابل توجه دسترسی به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری در منزل.	دسترسی آسان به خدمات مراقبتی در منزل. از مراجعه زمان‌بر به ER برای شرایط غیراورژانسی جلوگیری می‌کند.	ارزش

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



عارضه‌هایی که به‌طور معمول درمان می‌شوند

- خراشیدگی، زخم‌های جزئی فشار خون بالا
- آسم
- آلرژی/تب یونجه
- کمر درد
- سرفه/سرماخوردگی
- دیابت/هیپوگلیسمی
- اسهال
- گوش درد
- تب، آنفلوانزا/آنفلانزا
- سردرد/میگرن
- بی‌اختیاری
- بی‌خوابی
- تهوع/استفراغ
- ورم ملتحمه یا سایر عفونت‌های چشم
- راش/مشکلات پوستی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- عفونت سینوس
 - گلودرد/التهاب حلق
 - رگ به رگ شدن یا کشیدگی عضلات
- عارضه‌های رفتاری که به‌طور معمول درمان می‌شوند شامل موارد زیر هستند:

- اضطراب
- اختلال دوقطبی
- کنار آمدن با بیماری
- افسردگی
- غم
- حملات عصبی
- مسائل مرتبط با فرزندپروری
- اختلال استرس پس از حادثه
- اختلال وسواس فکری-عملی
- مسائل مرتبط با روابط
- استرس

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



LiveHealth Online درمان مداوم را با همان ارائه‌دهنده سلامت رفتاری ارائه می‌دهد.

محدودیت‌های LiveHealth Online

LiveHealth Online موارد زیر را ارائه نمی‌دهد:

- مراقبت پزشکی پیشگیرانه یا پیوسته
- دستور به آزمایشگاه
- دسترسی به مراقبت تخصصی
- اعضا باید قرار ملاقاتی را با PCP خود در اولین فرصت برای خدمات مراقبتی غیراورژانسی ترتیب دهند.

تأیید Anthem عضویت در LiveHealth Online

برای دریافت خدمات بدون هزینه، باید یک شناسه عضو Anthem به حساب LiveHealth Online اضافه شود. اعضا باید 18 سال سن داشته باشند تا حساب LiveHealth Online خود را داشته باشند. والدین می‌توانند ID عضویت Anthem کودکان خود را به حساب فردی اضافه کنند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

اعضا می‌توانند میهمانانی را برای پیوستن به ملاقات‌های ویدئویی آنلاین خود دعوت کنند:

▪ اعضای خانواده

▪ سایر ارائه‌دهندگان خدمات درمانی

اعضا می‌توانند خلاصه سوابق پزشکی را با PCP خود یا هر کسی که ایمیل یا فکس دارد به اشتراک بگذارند.

LiveHealth Online درمان مداوم را با همان ارائه‌دهنده سلامت رفتاری ارائه می‌دهد:

اعضا می‌توانند خدمات شبانه‌روزی را از طریق تماس با شماره **1-888-548-3432 (TTY 711)**، دانلود رایگان برنامه موبایل LiveHealth Online یا مراجعه به livehealthonline.com جهت ثبت‌نام دریافت کنند.

برای دریافت کمک فوری در خصوص تجویز نسخه پس از ویزیت آنلاین، اعضا می‌توانند با شماره **1-888-982-7956** تماس بگیرند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



خدمات و پشتیبانیهای مراقبتی بلندمدت

Anthem برای اعضای واجد شرایط، خدمات و پشتیبانیهای مراقبتی بلندمدت در انواع زیر از تسهیلات یا خانههای مراقبت بلندمدت را پوشش میدهد:

- خدمات مرکز پرستاری حرفه‌ای که توسط Anthem تأیید شده است
- خدمات مرکز نیمه حاد (شامل بزرگسالان و اطفال) طبق تأیید Anthem
- خدمات مرکز مراقبت میانی Anthem را تأیید می‌کند، از جمله:
 - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی‌های رشدی (ICF/DD)
 - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-تعلیمی (ICF/DD-H)، و
 - مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی (ICF/DD-N)

اگر واجد شرایط خدمات مراقبتی بلندمدت هستید، Anthem مطمئن می‌شود که در مرکز مراقبت بهداشتی یا خانه‌ای قرار می‌گیرید که بهترین سطح مراقبت را با نیازهای پزشکی شما ارائه می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



اگر درباره MLTSS سوالی دارید، با بخش خدمات مشتری از طریق شماره (TTY 711) **1-800-407-4627** تماس بگیرید و برای کمک با بخش LTSS متصل خواهید شد.

هماهنگی مراقبت‌های اولیه

دریافت مراقبت از بسیاری از ارائه‌دهندگان مختلف یا در سیستم‌های مختلف بهداشتی چالش برانگیز است. Anthem می‌خواهد اطمینان حاصل کند که اعضا همه خدمات ضروری پزشکی، داروهای نسخه‌ای و خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنند. Anthem می‌تواند بدون هیچ هزینه‌ای به هماهنگی و مدیریت نیازهای سلامتی شما کمک 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 مراقبت‌های بهداشتی خود را برآورده کرد، می‌تواند دشوار باشد. در اینجا چند روش وجود دارد که Anthem می‌تواند از طریق آنها به اعضا کمک کند:

- اگر بعد از ترخیص از بیمارستان برای گرفتن قرار ملاقات بعدی یا داروها مشکل دارید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



- اگر برای رسیدن به یک قرار ملاقات حضوری به کمک نیاز دارید، Anthem می‌تواند به شما کمک کند تا ایاب و ذهاب رایگان دریافت کنید.

اگر درباره سلامتی خود یا فرزندان سؤال یا نگرانی دارید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

مدیریت مراقبت پیچیده (CCM)

اعضایی با نیازهای بهداشتی 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 دریافت کننده 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.

به اعضای ثبت‌نام شده در CCM و مدیریت مراقبت پیشرفته (همانطور که در زیر توضیح داده شده است) یک مدیر مراقبت اختصاص یافته از Anthem ارائه می‌شود. این مدیر مراقبت می‌تواند نه تنها با هماهنگی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



مراقبت‌های اولیه که قبلاً ذکر شد، بلکه با طیف گسترده‌ای از خدمات پشتیبانی مراقبت‌های انتقالی که پس از ترخیص از بیمارستان، مرکز پرستاری حرفه‌ای، بیمارستان روانپزشکی یا درمان مسکونی قابل دسترسی هستند، کمک کند.

مدیریت مراقبت پیشرفته (ECM)

Anthem خدمات ECM را که برای اعضای با نیازهای بسیار پیچیده طراحی شده است، پوشش می‌دهد. ECM خدمات اضافی را برای کمک به شما در دسترسی به مراقبت‌های لازم برای حفظ سلامتی ارائه می‌دهد. این امر مراقبت شما را از پزشکان مختلف و سایر ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی هماهنگ می‌کند. ECM به هماهنگی مراقبت‌های اولیه و پیشگیرانه، مراقبت‌های حاد، سلامت رفتاری، رشد، سلامت دهان و دندان، خدمات و حمایت‌های بلندمدت جامع‌محور (LTSS) و ارجاع به منابع اجتماعی کمک می‌کند.

اگر واجد شرایط هستید، ممکن است در مورد خدمات ECM با شما تماس گرفته شود. همچنین می‌توانید با Anthem تماس بگیرید تا بفهمید که آیا و چه زمانی می‌توانید ECM را دریافت کنید. یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید. آنها می‌توانند بفهمند که آیا شما واجد شرایط ECM هستید یا شما را برای خدمات مدیریت مراقبت معرفی می‌کنند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



خدمات ECM تحت پوشش

اگر واجد شرایط ECM هستید، تیم مراقبت خود را با مدیر مراقبت اصلی خواهید داشت. این شخص با شما و پزشکان، متخصصان، داروسازان، مدیران مراقبت، ارائه‌دهندگان خدمات اجتماعی و سایر افراد صحبت خواهد کرد. آنها مطمئن می‌شوند که همه با هم کار می‌کنند تا مراقبت‌های لازم را به شما ارائه دهند. مدیر مراقبت اصلی همچنین می‌تواند به شما کمک کند خدمات دیگری را در جامعه خود بیابید و درخواست دهید. ECM شامل این موارد هستند:

- توسعه و تعهد
- ارزیابی جامع و مدیریت مراقبت
- هماهنگی پیشرفته مراقبت
- ترویج سلامت
- مراقبت انتقالی جامع
- خدمات حمایت از عضو و خانواده
- هماهنگی و ارجاع به حمایت‌های جامعه و اجتماعی

برای اطلاع از اینکه ECM ممکن است برای شما مناسب باشد، با نماینده Anthem یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



هزینه‌هایی که عضو باید بپردازد

اعضا هیچ هزینه ای برای خدمات ECM متحمل نمی‌شوند.

انصراف

اگر به این نتیجه رسیدید که مدیریت مراقبت پیشرفته برای شما مناسب نیست، می‌توانید هر زمان که بخواهید با اطلاع دادن به مدیر مراقبت اصلی خود یا از طریق تماس با نماینده Anthem خود انصراف دهید.

حمایت‌های اجتماعی

حمایت‌های اجتماعی طبق طرح مراقبت فردی شما در دسترس است. حمایت‌های اجتماعی از نظر پزشکی خدمات یا تنظیمات جایگزین مناسب و مقرون به صرفه‌ای هستند که تحت پوشش طرح ایالتی Medi-Cal قرار دارند. این خدمات برای اعضا اختیاری است. اگر واجد شرایط هستید، این خدمات ممکن است به شما کمک کند مستقل‌تر زندگی کنید. آنها جایگزین مزایایی که از قبل طبق Medi-Cal دریافت می‌کنید نمی‌شوند. Anthem همه 14 سرویس را ارائه می‌دهد:

- ناوبری انتقال مسکن،
- خدمات اجاره و حفظ مسکن،
- سپرده مسکن، خدمات توانبخشی روزانه،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- مسکن کوتاه مدت پس از بستری، مراقبت‌های بهبودی (مهلت پزشکی)،
- انتقال از مرکز پرستاری/برنامه تغییر مسیر به مرکز زندگی تحت حمایت،
- انتقال جامعه/انتقال NF به خانه،
- خدمات مراقبت شخصی و خانهداری،
- مراقبت کوتاه مدت،
- اقامتگاه‌های دسترسی زیست محیطی (اصلاحات خانه)،
- درمان آسم،
- مرکز هوشیاری و
- وعده‌های غذایی پزشکی.

مواردی که نشان می‌دهد چگونه حمایت‌های اجتماعی می‌تواند برای شما مفید باشد، شامل غذا/غذاهای حمایتی پزشکی یا وعده‌های غذایی سفارشی، کمک به شما یا مراقبتان، و همچنین نصب میله‌های دستگیره دوش و رمپ می‌شود.

اگر به کمک نیاز دارید یا می‌خواهید بدانید چه حمایت‌های اجتماعی ممکن است برای شما در دسترس باشد، با **1-800-407-4627** (TTY 711) یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود تماس بگیرید. صلاحیت‌ها و محدودیت‌ها ممکن است اعمال شوند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



پیوند اعضای اصلی

پیوند عضو برای کودکان زیر 21 سال

قوانین ایالتی کودکانی را که نیاز به پیوند دارند می‌خواهد به برنامه خدمات کودکان California (CCS) ارجاع داده شوند تا تصمیم بگیرند که آیا کودک واجد شرایط CCS است یا خیر. اگر کودک واجد شرایط CCS باشد، CCS هزینه‌های پیوند و خدمات مرتبط را پوشش می‌دهد.

اگر کودک واجد شرایط CCS نباشد، Anthem کودک را برای ارزیابی به یک مرکز پیوند واجد شرایط ارجاع می‌دهد. اگر مرکز پیوند تأیید کند که پیوند مورد نیاز و ایمن است، Anthem پیوند و خدمات مرتبط را پوشش خواهد داد.

پیوند عضو برای بزرگسالان 21 سال و بالاتر

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:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



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

برنامه‌های پزشکی برای افراد بی‌خانمان

اعضایی که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است خدمات تحت پوشش را از «ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان» در شبکه ارائه‌دهنده Anthem دریافت کنند. «ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان» به یک پزشک دارای مجوز مراقبت اولیه یا یک غیرپزشک مراقبت اولیه که بخشی از شبکه ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درون‌شبکه است، اطلاق می‌شود. اعضای که بی‌خانمانی را تجربه می‌کنند ممکن است بتوانند یک ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان Anthem را به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP) انتخاب کنند، در صورتی که ارائه‌دهنده خدمات پزشکی به افراد بی‌خانمان معیارهای واجد شرایط بودن PCP را داشته باشد و موافقت کند عضو PCP باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد برنامه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



پزشکی افراد بی‌خانمان Anthem با شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید.

خدمات خانه و جامعه‌محور (HCBS) خارج از خدمات WCM

اگر واجد شرایط ثبت‌نام در معافیت (c) 1915 هستید، ممکن است بتوانید خدمات خانه و جامعه‌محور را دریافت کنید که به الزامات واجد شرایط CCS مربوط نمی‌شوند، اما برای شما ضروری است که به جای یک موسسه در یک محیط اجتماعی بمانید. به عنوان مثال، اگر برای برآورده کردن نیازهای خود در یک محیط جامعه‌محور به تغییر خانه نیاز دارید، Anthem نمی‌تواند آن هزینه‌ها را به عنوان بخشی از شرایط مربوط به CCS پوشش دهد. با این حال، اگر در یک برنامه معافیت (c) 1915 شرکت می‌کنید، اگر از نظر پزشکی برای جلوگیری از نیاز به مراقبت سازمانی ضروری تشخیص داده شود، ممکن است تغییرات خانه واجد شرایط پوشش باشند.

سایر برنامه‌ها و خدمات Medi-Cal

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق «پرداخت هزینه به ازای خدمات» Medi-Cal (FFS) یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Anthem برخی از خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آنها را از طریق Medi-Cal FFS یا سایر برنامه‌های Medi-Cal دریافت کنید. Anthem با برنامه‌های دیگر هماهنگ می‌شود تا مطمئن شود که همه خدمات پزشکی ضروری را دریافت می‌کنید، از جمله خدماتی که تحت پوشش برنامه دیگری هستند و نه Anthem. در این بخش، برخی از این خدمات ذکر شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید.

داروهای نسخه‌ای سرپایی

Medi-Cal Rx تحت پوشش

داروهای نسخه‌دار توسط داروخانه تحت پوشش Medi-Cal Rx هستند که یک برنامه Medi-Cal FFS است. Anthem ممکن است برخی از داروهایی را که ارائه‌دهنده در مطب یا کلینیک ارائه می‌دهد پوشش دهد. هنگامی که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما داروهایی را تجویز می‌کند که در مطب پزشک، مرکز تزریق دارو یا از طریق ارائه‌دهنده تزریق دارو در منزل تجویز می‌شوند، اینها به‌عنوان داروهای نسخه‌ای توسط پزشک دسته‌بندی می‌شوند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

اگر یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی که خارج از محیط داروخانه کار می‌کند، دارویی را تجویز کند، در پوشش ارائه شده تحت مزایای پزشکی لحاظ می‌شود. ارائه‌دهنده شما می‌تواند داروهایی را در فهرست داروهای قراردادی Medi-Cal Rx برای شما تجویز کند.

گاهی اوقات، شما به دارویی نیاز دارید که در فهرست داروهای قراردادی نیست. این داروها قبل از اینکه بتوانید نسخه را در داروخانه پر کنید نیاز به تأیید دارند. Medi-Cal Rx این درخواست‌ها را ظرف 24 ساعت بررسی می‌کند و در مورد آنها تصمیم می‌گیرد.

- یک داروساز در داروخانه سرپایی شما ممکن است در صورت لزوم، داروی اورژانسی 14 روزه را در اختیار شما قرار دهد. Medi-Cal Rx هزینه داروهای اورژانسی ارائه شده توسط داروخانه سرپایی را پوشش می‌دهد.

- Medi-Cal Rx ممکن است به یک درخواست غیر اورژانسی نه بگوید. اگر این کار را انجام دهند، برای شما نامه‌ای می‌فرستند تا دلیل آن را به شما بگویند. به شما می‌گویند که چه گزینه‌هایی دارند. برای کسب اطلاعات بیشتر، «شکایات» را در فصل 6 بخوانید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

برای دریافت یک نسخه از فهرست داروهای طرف قرارداد، از طریق شماره **(TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273** و فشردن **7** یا **711** با Medi-Cal Rx تماس بگیرید.

یا به وبسایت Medi-Cal Rx به آدرس <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بروید.

داروخانه‌ها

اگر می‌خواهید داروهای نسخه‌ای خود را تهیه کنید یا دوباره بگیرید، باید آنها را از داروخانه‌ای که با Medi-Cal Rx کار می‌کند، تهیه کنید. می‌توانید فهرستی از داروخانه‌هایی که با Medi-Cal Rx کار می‌کنند را در فهرست داروخانه Medi-Cal Rx در آدرس زیر بیابید:

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

همچنین می‌توانید از طریق تماس با Medi-Cal Rx با شماره **(TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273** و فشردن

7 یا **711** یک داروخانه نزدیک یا داروخانه‌ای که می‌تواند نسخه شما را تحویل دهد، پیدا کنید.

پس از انتخاب داروخانه، نسخه خود را به آن داروخانه ببرید. ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند آن را برای شما به داروخانه ارسال کند. نسخه خود

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

را همراه با «کارت شناسایی مزایا» (Medi-Cal (BIC) به داروخانه بدهید. اطمینان حاصل کنید که داروخانه درباره تمام داروهایی که مصرف می‌کنید و نسبت به آن حساسیت دارید، مطلع است. اگر در مورد نسخه خود سؤالی دارید، حتماً از داروساز سؤال کنید.

اعضا همچنین می‌توانند خدمات ایاب و ذهاب را از Anthem برای رفتن به داروخانه‌ها دریافت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات ایاب و ذهاب، «مزایای ایاب و ذهاب برای موقعیت‌هایی که اورژانسی نیستند» را در فصل 4 این کتاب راهنما بخوانید.

خدمات تخصصی سلامت روان

برخی خدمات سلامت روان توسط برنامه‌های سلامت روان کانتی به جای Anthem ارائه می‌شوند. این خدمات شامل خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS) برای اعضای Medi-Cal است که برای SMHS مناسب هستند. SMHS ممکن است شامل این خدمات سرپایی، بستری جزئی، اقامتی و بستری باشد:

خدمات سرپایی:

- خدمات سلامت روان
- خدمات پشتیبانی دارویی
- خدمات درمان ویژه
- روزانه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- خدمات بازتوانی روزانه
- خدمات مداخله در بحران
- خدمات تثبیت بحران
- مدیریت مراقبت هدفمند
- خدمات درمان رفتار
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- مراقبت درمانی از کودکان بی‌سرپرست (TFC)
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- هم‌هنگی مراقبت ویژه
- (ICC) اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- خدمات مراقبت‌های ویژه در منزل (IHBS)
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- مراقبت درمانی از کودکان بی‌سرپرست (TFC)
- اعضای زیر 21 سال را تحت پوشش قرار می‌دهد
- خدمات حمایتی هم‌تایان (اختیاری)

خدمات آسایشگاهی:

- خدمات درمانی بزرگسالان در آسایشگاه
- خدمات درمانی بحرانی در آسایشگاه

خدمات بستری:

- خدمات روان‌پزشکی بیمارستانی بستری
- خدمات روان‌پزشکی بهداشتی درمانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره خدمات سلامت روان تخصصی که برنامه سلامت روان کانتی ارائه می‌دهد، می‌توانید با برنامه سلامت روان کانتی خود تماس بگیرید.

برای یافتن شماره تلفن‌های رایگان همه کانتی‌ها به‌صورت آنلاین، به

آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/>

[Pages/MHPContactList.aspx](http://www.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 سوء مصرف مواد

Anthem اعضای را که در مورد مصرف الکل یا مصرف مواد

دیگر کمک می‌خواهند تشویق میکند تا خدمات مراقبتی دریافت کنند.

خدمات مصرف مواد از سوی ارائه‌دهندگان مراقبت‌های عمومی مانند

مراقبت‌های اولیه، خدمات بیمارستانی بستری و بخش‌های اورژانس و

از ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی مصرف مواد در دسترس است.

برنامه‌های سلامت رفتاری کانتی اغلب خدمات تخصصی ارائه می‌دهند.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد گزینه‌های درمانی اختلالات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره **711** تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

مصرف مواد، با خدمات سلامت رفتاری از طریق شماره
(TTY 711) 1-888-831-2246 تماس بگیرید.

اعضای Anthem می‌توانند تحت ارزیابی قرار گیرند تا خدماتی را که به طور مؤثر با الزامات سلامتی و ترجیحات شخصی آنها مطابقت دارد، تعیین کنند. در صورت لزوم، خدمات در دسترس شامل درمان سرپایی، و داروهایی برای اختلالات مصرف مواد (که درمان با کمک دارو (MAT) نیز نامیده می‌شود) مانند بوپرنورفین، متادون و نالترکسون است.

این کانتی خدمات اختلال مصرف مواد از قبیل سطح مراقبت از درمان برای اختلالات مصرف مواد را به اعضای Medi-Cal که واجد شرایط دریافت این خدمات هستند، ارائه می‌کند. اعضای که برای درمان استفاده از مواد شناسایی می‌شوند، برای درمان به اداره کانتی خود ارجاع داده می‌شوند. جهت دریافت فهرستی از شماره‌های تلفن همه کانتی‌ها به https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx بروید.

Anthem ارائه MAT را در مراقبت‌های اولیه، خدمات بیمارستانی بستری، بخش اورژانس و سایر تنظیمات پزشکی فراهم می‌کند یا ترتیب می‌دهد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



خدمات دندانپزشکی

برنامه FFS دندانپزشکی Medi-Cal همان FFS Medi-Cal برای خدمات دندانپزشکی شما است. قبل از دریافت خدمات دندانپزشکی، باید خود را به ارائه‌دهنده دندانپزشکی نشان دهید. مطمئن شوید که ارائه‌دهنده FFS Dental را می‌پذیرد و شما بخشی از یک برنامه مراقبت مدیریت‌شده که خدمات دندانپزشکی را پوشش می‌دهد نیستید. Medi-Cal طیف گسترده‌ای از خدمات دندانپزشکی را از طریق برنامه دندانپزشکی Medi-Cal: پوشش می‌دهد، از جمله:

- خدمات تشخیصی و
- تاج دندان
- پیشگیرانه دندانپزشکی مانند
- (پیش‌ساخته/آزمایشگاهی)
- معاینه، عکسبرداری با اشعه
- جرم‌گیری و صاف کردن
- ریشه
- یکس و جرم‌گیری دندان
- خدمات اورژانسی برای
- دندان مصنوعی کامل و
- کنترل درد
- تکه‌ای
- کشیدن دندان
- ارتودنسی برای فرزندان
- پر کردن
- واجد شرایط
- درمان کانال ریشه
- فلوراید موضعی
- (دندان‌های قدامی/خلفی)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



اگر پرسشی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با «برنامه دندانپزشکی Medi-Cal» از طریق شماره **1-800-322-6384** (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. همچنین می‌توانید به وبسایت Medi-Cal Dental Program به آدرس <https://www.dental.dhcs.ca.gov/> یا <https://smilecalifornia.org/> بروید.

خدمات کودکان (CCS) California

CCS یک برنامه Medi-Cal است که کودکان سنین زیر 21 سال مبتلا به وضعیت‌های سلامتی خاص، بیماری‌ها، و مشکلات سلامتی مزمن و آنهایی را که با معیارهای برنامه CCS مطابقت دارند درمان می‌کند. اگر Anthem یا PCP شما معتقد است که فرزند شما یکی از شرایط مشمول CCS را دارد، به برنامه کانتی CCS ارجاع داده خواهد شد تا بررسی شود که آیا واجد شرایط است یا خیر.

واجد شرایط بودن خدمات CCS برای فرزند شما توسط کارکنان برنامه کانتی CCS تعیین می‌شود، و توسط Anthem تعیین نمی‌شود. اگر فرزند شما واجد شرایط دریافت این نوع مراقبت باشد، ارائه‌دهندگان CCS او را برای شرایط مشمول CCS درمان خواهند کرد. Anthem به پوشش انواع خدماتی که ربطی به شرایط CCS ندارند، مانند معاینات فیزیکی، واکسن‌ها، و معاینات سلامت کودک ادامه خواهد داد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Anthem خدماتی را که برنامه CCS پوشش می‌دهد پوشش نمی‌دهد. برای اینکه برنامه CCS این خدمات را پوشش دهد، برنامه CCS باید ارائه‌دهنده، خدمات، و تجهیزات را تأیید کند.

CCS همه وضعیت‌های سلامتی را پوشش نمی‌دهد. CCS بیشتر وضعیت‌های سلامتی را که در آ»ها بیماران از نظر جسمی ناتوان می‌شوند یا نیاز به درمان با دارو، جراحی یا توانبخشی دارند، پوشش می‌دهد. نمونه‌هایی از شرایط مشمول CCS عبارتند از:

- بیماری قلبی مادرزادی
- سرطان‌ها
- تومورها
- هموفیلی
- کم‌خونی داسی‌شکل
- مشکلات تیروئید
- دیابت
- مشکلات جدی و مزمن کلیه
- بیماری کبدی
- بیماری روده‌ای
- لب/کام شکافته
- اسپینا بیفیدا
- ناشنوایی
- آب مروارید
- فلج مغزی
- صرع تحت شرایط خاص
- روماتیسم مفاصل
- دیستروفی ماهیچه‌ای
- ایدز
- آسیب‌دیدگی‌های جدی سر، مغز، یا نخاع
- سوختگی‌های شدید
- انحراف شدید دندان‌ها

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Medi-Cal هزینه خدمات CCS را پرداخت می‌کند. اگر فرزند شما واجد شرایط خدمات برنامه CCS نباشد، از Anthem مراقبت‌های پزشکی ضروری را دریافت خواهد کرد.

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

معافیت (c) 1915 خدمات خانه و جامعه‌محور (HCBS)

معافیت‌های ششگانه California Medi-Cal 1915(c) به ایالت اجازه می‌دهد تا خدماتی را به افرادی ارائه دهد که در غیر این صورت به مراقبت در یک مرکز پرستاری یا بیمارستان در محیط اجتماعی مورد نظر خود نیاز دارند. Medi-Cal با دولت فدرال توافقنامه‌ای دارد که اجازه می‌دهد خدمات معافیت در یک اقامتگاه خصوصی یا در یک محیط اجتماعی مانند خانه ارائه شود. خدمات ارائه‌شده از طریق معافیت‌ها نباید از هزینه مراقبت‌های سازمانی جایگزین تجاوز کند. دریافت‌کنندگان معافیت‌های HCBS باید معیارهای واجد شرایط بودن Medi-Cal را داشته باشند. شش معافیت (c) 1915 Medi-Cal عبارتند از:

- معافیت زندگی تحت حمایت California (ALW)
- معافیت از برنامه خود تعیینی California (SDP) برای افراد دارای ناتوانی‌های رشدی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

- معافیت HCBS برای ساکنین California دارای ناتوانی‌های رشدی (HCBS-DD)
 - چشم پوشی از موارد جایگزین خانه و جامعه‌محور (HCBA).
 - برنامه معافیت Medi-Cal (MCWP)، که قبلاً به‌عنوان معافیت از ویروس نقص ایمنی انسانی/سندرم نقص ایمنی اکتسابی (HIV/AIDS) نامیده می‌شد.
 - برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP)
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد معافیت‌های 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 پشتیبانی در منزل (IHSS)

برنامه خدمات حمایتی در خانه (IHSS) به افراد مسن، نابینا و معلول واجد شرایط به‌عنوان جایگزینی برای مراقبت‌های خارج از خانه، کمک‌های مراقبتی شخصی در خانه را ارائه می‌دهد. این به گیرندگان این امکان را می‌دهد که با خیال راحت در خانه‌های خود بمانند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



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

- رِقاح مصنوعی (IVF)، شامل اما نه محدود به مطالعات و جراحی‌های ناباروری برای تشخیص یا درمان ناباروری
- تغییرات در منزل
- تغییرات در لوازم نقلیه
- جراحی زیبایی
- اقلامی که ماهیت پزشکی در نظر گرفته نمی‌شوند (به‌عنوان مثال، سگ‌های دستیار)
- جلوگیری از باروری
- خدمات آزمایشی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



4 | مزایا و خدمات

Anthem ممکن است خدمات خارج از پوشش: را در صورت لزوم از نظر پزشکی پوشش دهد. ارائه‌دهنده شما ملزم به ارسال درخواست تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) به Anthem به همراه توجیحات پزشکی برای مزایای خارج از پوشش ضروری است.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



5. مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

اعضای کودک و نوجوان زیر 21 سال می‌توانند به محض ثبت‌نام، از خدمات سلامت ویژه بهره‌مند شوند. این امر باعث می‌شود که آنها مراقبت‌های پیشگیرانه، دندانپزشکی و مراقبت‌های بهداشتی روانی، از جمله خدمات توسعه‌ای و تخصصی را دریافت کنند. در فصل حاضر، این خدمات توضیح داده می‌شود.

خدمات پزشکی اطفال (کودکان زیر 21 سال)

مراقبت مورد نیاز اعضای زیر 21 سال تحت پوشش است. فهرست زیر شامل خدمات ضروری پزشکی برای درمان یا مراقبت از هر گونه نقص و تشخیص فیزیکی یا روانی است. خدمات تحت پوشش شامل، اما محدود به موارد زیر نیست:

- معاینات کودک سالم و معاینات نوجوانان (معاینات مهمی که کودکان نیاز دارند)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

- ایمن‌سازی (واکسیناسیون)
- ارزیابی سلامت رفتاری و درمان آن
- ارزیابی و درمان سلامت روان، از جمله روان‌درمانی فردی، گروهی و خانوادگی (خدمات سلامت روان تخصصی توسط کانتی پوشش داده می‌شوند)
- غربالگری تجربیات نامطلوب دوران کودکی (ACE)
- تست‌های آزمایشگاهی شامل غربالگری مسمومیت سرب
- سلامت و آموزش‌های پیشگیرانه
- خدمات بینایی‌سنجی
- خدمات دندانپزشکی (تحت پوشش دندانپزشکی Medi-Cal)
- خدمات شنوایی (تحت پوشش خدمات کودکان California CCS) برای کودکان واجد شرایط Anthem خدماتی را برای کودکانی که واجد شرایط CCS نیستند پوشش می‌دهد).

این خدمات، خدمات غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT) نامیده می‌شوند. خدمات EPSDT که بر اساس دستورالعمل «آینده درخشان» متخصصان اطفال برای کمک به سالم ماندن شما یا کودکان توصیه می‌شود، به صورت رایگان در اختیار شما قرار داده می‌شود. برای خواندن این دستورالعمل‌ها، به https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



معاینات سلامت کودک سالم و مراقبت پیشگیرانه

مراقبت پیشگیرانه معاینات سلامت منظم، غربالگری برای کمک به پزشک جهت یافتن زودهنگام مشکل، و خدمات مشاوره برای شناسایی بیماری‌ها یا عارضه‌های پزشکی پیش از مشکل‌ساز شدن را دربرمی‌گیرد. معاینات منظم به شما یا پزشک کودکان کمک می‌کند تا هر مشکلی را جستجو کنند. مشکلات می‌تواند شامل اختلالات پزشکی، دندان‌پوشی، بینایی، شنوایی، سلامت روان و هر گونه اختلال مصرف مواد (الکل یا مواد مخدر) باشد. Anthem معاینات را برای غربالگری مشکلات (از جمله ارزیابی سطح سرب خون) در هر زمانی که نیاز باشد پوشش می‌دهد، حتی اگر در طول معاینه منظم شما یا فرزندتان نباشد. مراقبت‌های پیشگیرانه شامل واکسیناسیونی است که ممکن است شما یا فرزندتان به آن نیاز داشته باشید. Anthem این مسئولیت را دارد تا اطمینان حاصل کند همه کودکان ثبت‌نام شده واکسن‌های لازم را در طول ملاقات با پزشک خود دریافت می‌کنند. خدمات مراقبت پیشگیرانه و غربالگری‌ها به‌صورت رایگان و بدون تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) در دسترس قرار می‌گیرند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

کودک شما باید در سنین زیر معاینه شود:

- 2-4 روز پس از تولد
- 1 ماهگی
- 2 ماهگی
- 4 ماهگی
- 6 ماهگی
- 9 ماهگی
- 12 ماهگی
- 15 ماهگی
- 18 ماهگی
- 24 ماهگی
- 30 ماهگی
- یک بار در سال از 3 تا
- 20 سالگی

معاینات سلامت کودک سالم شامل موارد زیر است:

- سابقه کامل و معاینه سر تا پا
- واکسیناسیون متناسب با سن (California) از برنامه آکادمی اطفال آمریکا برای آینده روشن پیروی می‌کند:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- تست‌های آزمایشگاهی شامل غربالگری مسمومیت سرب
- آموزش بهداشت
- بینایی سنجی و شنوایی سنجی
- غربالگری سلامت دهان

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

■ ارزیابی بهداشت 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 داشته باشید. Anthem این مراقبت را بدون هزینه برای شما پوشش خواهد داد، از جمله:

- پزشک، پرستار متخصص و مراقبت بیمارستانی
- واکسیناسیونی که برای سلامت شما لازم است
- فیزیوتراپی، گفتاردرمانی، و کاردرمانی
- خدمات مراقبت‌های بهداشتی در منزل، از جمله تجهیزات پزشکی، لوازم و لوازم خانگی
- درمان مشکلات بینایی از جمله عینک
- درمان مشکلات شنوایی، از جمله سمعک زمانی که آنها تحت پوشش CCS نیستند
- درمان سلامت رفتاری برای وضعیت‌های سلامتی مانند اختلالات طیف اوتیسم و سایر ناتوانی‌های رشدی
- مدیریت مراقبت و آموزش سلامت
- جراحی ترمیمی شامل جراحی‌های لازم برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن که در اثر نقص‌های مادرزادی،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

ناهنجاری‌های رشدی، تروما، عفونت، تومور یا بیماری به وجود آمده‌اند، که به بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر طبیعی کمک می‌کنند

غربالگری مسمومیت با سرب در خون

همه کودکانی که در Anthem ثبت‌نام کرده‌اند باید در 12 و 24 ماهگی یا بین 36 و 72 ماهگی در صورت عدم آزمایش زودتر، غربالگری مسمومیت با سرب خون را دریافت کنند. اگر پزشک تشخیص دهد که یک رویداد مهم زندگی کودک را در معرض خطرات احتمالی قرار داده است، کودکان نیز باید تحت غربالگری قرار بگیرند.

به دریافت خدمات مراقبت از کودک و نوجوان کمک کنید

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

- خدمات موجود را به شما اطلاع دهد
- در صورت نیاز به یافتن ارائه‌دهندگان عضو شبکه یا ارائه‌دهندگان خارج از شبکه کمک کنید
- برای وقت گرفتن به شما کمک کند
- ایاب و ذهاب پزشکی را ترتیب دهد تا کودکان بتوانند به قرارهای ملاقات خود بروند
- به هماهنگ کردن مراقبت برای خدمات موجود از طریق Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal کمک کنید، مانند:
 - درمان و خدمات بازتوانی برای سلامت روان و اختلالات سوء مصرف مواد مخدر
 - درمان مشکلات دندان، از جمله اورتودنسی

سایر خدماتی که می‌توانید از طریق

Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal

یا سایر برنامه‌ها دریافت کنید

معاینات دندانپزشکی

لثه کودکان را تمیز نگه دارید. برای این کار، هر روز با یک دستمال به آرامی روی لثه‌های کودکان بکشید. در حدود چهار تا شش ماهگی،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

فرآیند «دندان درآوردن» معمولاً با شروع به بیرون آمدن اولین دندان‌های کودک آغاز می‌شود. شما باید به محض بیرون آمدن اولین دندان کودکتان یا تا اولین روز تولدش، هر کدام که زودتر بیاید، برای اولین ویزیت دندانپزشکی او وقت بگیرید.

این خدمات دندانپزشکی Medi-Cal خدمات رایگان یا کم هزینه برای موارد زیر است:

نوزادان 1 تا 4 ساله

- اولین ملاقات دندانپزشکی کودک
- اولین معاینه دندانپزشکی کودک
- معاینات دندانپزشکی (هر 6 ماه یکبار و گاهی اوقات بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- شروع مکمل‌های خوراکی فلوراید در سن 6 ماهگی برای کودکان ساکن در مناطقی که فلوراید کافی در منبع آب آنها وجود ندارد توصیه می‌شود.
- پر کردن
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- خدمات اورژانسی دندان
- *مسکن (در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشد)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



کودکان 5 تا 12 ساله

- معاینات دندانپزشکی
- درزگیری دندان آسیاب
- (هر 6 ماه یکبار و گاهی اوقات بیشتر)
- عصب‌کشی
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- *مسکن (در صورتی که ضرورت پزشکی داشته باشد)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)

جوانان 13 تا 20 ساله

- معاینات دندانپزشکی
- جرم‌گیری دندان (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- اورتودنسی (بریس) برای افراد واجد شرایط
- (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- عکسبرداری با اشعه ایکس
- وارنیش فلوراید (هر 6 ماه یکبار و گاهی بیشتر)
- پر کردن
- تاج دندان

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

- عصب‌کشی
- کشیدن دندان (حذف دندان)
- خدمات اورژانسی
- دندانپزشکی تسکینی (در صورت نیاز پزشکی)

ارائه‌دهندگان باید مناسب بودن آرامبخش و بیهوشی عمومی را ارزیابی کنند و دلیل آنها را در مواردی که بی‌حسی موضعی از نظر پزشکی نامناسب تشخیص داده شود، به‌وضوح مستند کنند. این ارزیابی به‌ویژه زمانی مهم است که درمان دندانپزشکی از قبل تأیید شده باشد یا نیازی به مجوز قبلی نداشته باشد.

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

- شرایط فیزیکی، رفتاری، رشدی یا احساسی که مانع از پاسخگویی بیمار به تلاش‌های ارائه‌دهنده برای انجام درمان می‌شود.
- عمل‌های اصلی ترمیمی یا جراحی
- کودک غیر همکار
- عفونت حاد در محل تزریق
- عدم موفقیت بیهوشی موضعی در کنترل درد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

اگر پریشانی دارید یا می‌خواهید درباره خدمات دندانپزشکی بیشتر بدانید، با «برنامه دندانپزشکی Medi-Cal» از طریق شماره **1-800-322-6384** (TTY 1-800-735-2922 یا 711) تماس بگیرید. یا به وبسایت <https://smilecalifornia.org/> مراجعه کنید.

خدمات ارجاع آموزش پیشگیرانه تکمیلی

اگر نگران هستید که فرزندتان در مدرسه شرکت نمی‌کند و به خوبی یاد نمی‌گیرد، با پزشک، معلمان یا مدیران مدرسه فرزندتان صحبت کنید. علاوه بر مزایای پزشکی ارائه‌شده توسط Anthem، خدمات ضروری وجود دارد که مدرسه موظف است برای حمایت از یادگیری فرزند شما و جلوگیری از عقب افتادن آنها ارائه دهد. خدماتی که می‌تواند برای کمک به یادگیری کودک شما ارائه شود عبارتند از:

- خدمات گفتار و زبان
- خدمات روانشناختی
- فیزیوتراپی
- کاردرمانی
- فناوری کمکی
- خدمات مددکاری اجتماعی
- خدمات مشاوره
- خدمات پرستاری در مدرسه
- ایاب و ذهاب به/از مدرسه

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



5 | مراقبت خوب از کودکان و نوجوانان

اداره آموزش و پرورش California این خدمات را ارائه می‌دهد و هزینه آن را پرداخت می‌کند. شما می‌توانید در کنار پزشکان و معلمان کودکان، برنامه سفارشی را تهیه کنید که به بهترین شکل به کودکان کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6. گزارش‌دهی و حل مشکلات

دو روش برای گزارش دادن و حل مشکلات وجود دارد:

- استفاده از شکایت (دادخواست) زمانی صورت می‌پذیرد که مشکلی یا با Anthem یا ارائه‌دهنده خدمات یا مراقبت‌های بهداشتی و درمانی و یا معالجه دریافتی از ارائه‌دهنده داشته باشید.
- زمانی که با تصمیم Anthem مبنی بر تغییر سرویس‌هایتان یا پوشش ندادن آن‌ها موافق نیستید، از درخواست تجدیدنظر استفاده کنید.

شما حق دارید شکایات و درخواست تجدیدنظر را با Anthem ارسال کنید تا مشکل خود را به ما بگویید. طرح شکایت هیچ یک از حقوق قانونی و دادخواهی را از شما سلب نمی‌کند. ما به دلیل ثبت شکایت نزد ما یا گزارش هر گونه نگرانی علیه شما، نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده خدمات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

مراقبت‌های بهداشتی‌تان درگیر تبعیض یا تلافی نمی‌شویم. گفتن مشکل شما به ما کمک می‌کند تا مراقبت از همه اعضا را بهبود ببخشیم.

می‌توانید ابتدا با Anthem تماس بگیرید تا مشکل خود را با ما در میان بگذارید. با ما در روزهای دوشنبه تا جمعه ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. مشکلاتان را به ما اطلاع دهید.

در صورت عدم رسیدگی به شکایت یا درخواست تجدید نظر خود، یا دریافت نتیجه نامطلوب، می‌توانید با اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده California (DMHC) تماس بگیرید. از آنها بخواهید که شکایت شما را بررسی کنند یا یک بازبینی پزشکی مستقل (IMR) انجام دهند. اگر موضوع شما فوری است، مانند مواردی که تهدیدی جدی برای سلامتی شما ایجاد می‌کند، می‌توانید بلافاصله با DMHC تماس بگیرید بدون اینکه ابتدا شکایت یا درخواست تجدیدنظری را با Anthem ارسال کنید.

می‌توانید با DMHC به صورت رایگان با **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**) تماس بگیرید. یا به آدرس زیر بروید:

<https://www.dmhc.ca.gov/>

Ombudsman مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal در «اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California» (DHCS) نیز می‌تواند کمک کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

در صورت بروز مشکل در پیوستن، تغییر یا ترک طرح سلامت و درمان، راهنمایی‌تان خواهند کرد. در صورت جابه‌جایی و مشکل در انتقال Medi-Cal به کانتی جدید محل سکونتتان نیز شما را راهنمایی خواهند کرد. می‌توانید با Ombudsman از 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ از طریق شماره **1-888-452-8609** تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

می‌توانید دادخواست خود در مورد واجد شرایط بودن برای برنامه Medi-Cal را نزد اداره تأیید صلاحیت کانتی مطرح کنید. اگر در مورد محل ارسال شکایت خود مطمئن نیستید، لطفاً برای دریافت کمک با شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

برای گزارش اطلاعات نادرست در مورد بیمه درمانی خود، دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 ق.ظ تا 5 ب.ظ از طریق شماره **1-800-541-5555** با Medi-Cal تماس بگیرید.

شکایات

شکایت (شکواییه) زمانی است که شما مشکلی دارید یا از خدماتی که از Anthem یا یک ارائه‌دهنده دریافت می‌کنید ناراضی هستید. هیچ محدودیتی برای طرح شکایت وجود ندارد. شما می‌توانید در هر زمان به‌صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین شکایت خود را نزد Anthem مطرح کنید. با رضایت شما، نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما نیز می‌تواند از طرف شما شکایتی ارائه کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

- از طریق تلفن: با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** بین روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید. شماره شناسه طرح بهداشت و درمان، نام و دلیل شکایت خود را ذکر کنید.
- از طریق پست: جهت درخواست ارسال فرم با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسه طرح بهداشت و درمان و دلیل شکایت خود را درج کنید. توضیح دهید که چه اتفاقی افتاده و چگونه می‌توانیم به شما کمک کنیم.

ارسال فرم به:

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

در مطب پزشک شما فرم‌های شکایت موجود خواهند بود.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

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

ظرف 5 روز از دریافت شکایتتان، نامه‌ای مبنی بر دریافت شکایت برای شما ارسال خواهیم کرد. ظرف 30 روز نامه دیگری برای شما ارسال خواهیم کرد که نحوه حل مشکلاتان را اطلاع می‌دهد. اگر در مورد دادخواست غیرمرتبط با پوشش مراقبت‌های بهداشتی، 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 مشکلی فوری در ارتباط با یک نگرانی مهم سلامتی دارید، ما یک روند بررسی سریع را آغاز خواهیم کرد. ما ظرف 72 ساعت به شما تصمیم خواهیم داد. جهت درخواست رسیدگی سریع، از طریق شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** با ما تماس بگیرید.

ظرف 72 ساعت پس از دریافت شکایت شما، تصمیم خواهیم گرفت که چگونه به شکایت شما رسیدگی کنیم و آیا آن را تسریع خواهیم کرد. اگر متوجه شدیم که شکایت شما را تسریع نمی‌کنیم، به شما می‌گوییم که ظرف 30 روز به شکایت شما رسیدگی می‌کنیم. شما می‌توانید به هر دلیلی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

مستقیماً با DMHC تماس بگیرید، از جمله اگر فکر می‌کنید نگرانی شما واجد شرایط بررسی سریع است، یا Anthem طی یک بازه زمانی 72 ساعته به شما پاسخ نمی‌دهد.

شکایات‌های مرتبط با مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx تحت فرایند دادخواست Anthem قرار نمی‌گیرند یا واجد شرایط «بازبینی مستقل پزشکی» نیستند. اعضا می‌توانند شکایات خود پیرامون مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره (TTY 1-800-977-2273) 1-800-977-2273 و فشردن 7 یا 711 ارسال کنند. یا به <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> بروید.

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

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره 1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



درخواست‌های تجدیدنظر

درخواست تجدید نظر متفاوت از شکایت است. درخواست تجدیدنظر یک درخواست رسمی برای ما است تا تصمیمی را که در رابطه با خدمات شما گرفته‌ایم، دوباره ارزیابی کرده و احتمالاً تجدیدنظر کنیم. در صورت ارسال نامه اعلامیه اقدامات (NOA) مبنی بر عدم پذیرش، تأخیر، تغییر یا لغو خدمات، مجاز هستید در صورت مخالفت با تصمیم ما درخواست تجدید نظر کنید. نماینده یا ارائه‌دهنده مجاز شما نیز میتواند با اجازه کتبی شما درخواست تجدید نظر از ما بکند.

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ NOA که از ما دریافت کرده‌اید درخواست تجدید نظر کنید. اگر تصمیم گرفتیم سرویسی را که اکنون دریافت می‌کنید کاهش دهیم، به حالت تعلیق درآوریم یا متوقف کنیم، می‌توانید تا زمانی که منتظر تصمیم‌گیری درخواست تجدیدنظر خود هستید، به دریافت آن خدمات ادامه دهید. این موضوع «پرداخت کمکی حین بررسی» نامیده می‌شود. برای شروع کمک‌های پرداختی معلق، باید ظرف 10 روز از تاریخ مشخص‌شده در NOA یا قبل از تاریخی که نشان دادیم خدمات شما متوقف می‌شوند، درخواست ادامه مزایا کنید. در صورت درخواست کمک پرداختی معلق در این شرایط، خدمات به قوت خود باقی خواهند ماند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

می‌توانید به‌صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین درخواست تجدید نظر بدهید:

- **از طریق تلفن:** با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** بین روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام تماس بگیرید. نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی را که مایل به درخواست تجدیدنظر در مورد آن هستید ذکر کنید.
- **از طریق پست:** جهت درخواست ارسال فرم با Anthem از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. پس از دریافت فرم، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسایی طرح سلامت و خدماتی را که مایل به تجدید نظر در مورد آن هستید درج کنید.

فرم را به ایمیل زیر ارسال کنید:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

می‌توانید فرم تجدید نظر را از مطب پزشکتان تهیه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

■ به صورت آنلاین: از وبسایت Anthem بازدید کنید.
به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.

اگر برای تنظیم درخواست تجدید نظر یا در خصوص «پرداخت کمکی حین بررسی» به کمک نیاز دارید، می‌توانیم به شما کمک کنیم. می‌توانیم خدمات زبانی بدون هزینه به شما ارائه دهیم. با **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید.

ظرف 5 روز از دریافت درخواست تجدید نظر، نامه‌ای مبنی بر دریافت آن به شما ارسال خواهیم کرد. ظرف 30 روز، ما تصمیم تجدیدنظر خود را به شما اطلاع می‌دهیم و نامه اطلاعیه نتیجه درخواست تجدیدنظر (NAR) برای شما ارسال می‌کنیم. اگر تصمیم تجدیدنظر خود را ظرف 30 روز به شما اطلاع ندهیم، می‌توانید از اداره خدمات اجتماعی California (CDSS) و یک بازبینی پزشکی مستقل (IMR) با DMHC درخواست دادرسی ایالتی کنید. اما در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR با DMHC نخواهید بود. در این حالت، «دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند.

چنانچه رسیدگی به درخواست در مدت زمان عادی، باعث بروز مشکلات جدی در زندگی، سلامت یا توانایی عملکرد شما می‌شود، شما یا پزشکتان

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



می‌توانید درخواست رسیدگی زودهنگام (سریع) بدهید. برای درخواست رسیدگی سریع، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. ما ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر شما تصمیم خواهیم گرفت.

در صورت مخالفت با تصمیم تجدید نظر چه کار باید بکنید

اگر درخواست تجدیدنظر دادید و نامه‌ای از NAR دریافت کردید که به شما می‌گوید تصمیم خود را تغییر ندادیم، یا هرگز نامه NAR دریافت نکردید و 30 روز گذشته است، می‌توانید:

- درخواست دادرسی ایالتی از اداره خدمات اجتماعی (CDSS) California کنید و یک قاضی پرونده شما را بررسی خواهد کرد. شماره تلفن رایگان **1-800-743-8525** (TTY 1-800-952-8349) است. همچنین می‌توانید به صورت آنلاین در <https://www.cdss.ca.gov> درخواست دهید.
- برای بررسی تصمیم Anthem یک فرم بازبینی پزشکی/شکایت مستقل را به اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

مدیریت‌شده (DMHC) ارسال کنید. یا درخواست بازبینی‌های پزشکی مستقل (IMR) از DMHC بکنید. اگر شکایت شما واجد شرایط فرآیند بررسی پزشکی مستقل (IMR) متعلق به DMHC باشد، یک پزشک خارجی که عضو Anthem نیست، پرونده شما را بررسی می‌کند و تصمیمی می‌گیرد که Anthem باید از آن پیروی کند. شماره تلفن رایگان DMHC (1-877-688-9891 TTY) 1-888-466-2219 است. می‌توانید فرم بررسی/شکایت پزشکی مستقل و دستورالعمل‌ها را به‌صورت آنلاین در وبسایت DMHC بیابید:

<https://www.dmhc.ca.gov>

برای «دادرسی ایالتی» یا IMR ملزم به پرداخت هیچ هزینه‌ای نخواهید بود.

شما مستحق برخورداری از «دادرسی ایالتی» و نیز IMR هستید. اما در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR نخواهید بود. در این حالت، «جلسه دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

در بخش‌های زیر اطلاعات بیشتری در مورد نحوه درخواست «دادرسی ایالتی» و IMR ذکر شده است.

Anthem به شکایات‌ها و درخواست‌های تجدید نظر مرتبط با مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx رسیدگی نمی‌کند. شما می‌توانید شکایات و درخواست‌های تجدید نظر پیرامون مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx را از طریق تماس با شماره **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) و فشردن **7** یا **711** ارسال کنید. شکایات و درخواست‌های تجدید نظر مرتبط با مزایای داروخانه که مشمول Medi-Cal Rx نیستند، ممکن است واجد شرایط «بازبینی مستقل پزشکی» باشند.

اگر با تصمیم اتخاذ شده درباره مزایای داروخانه‌ای Medi-Cal Rx خود موافق نیستید، می‌توانید برای «دادرسی ایالتی» درخواست دهید. نمی‌توانید از DMHC برای تصمیم‌گیری در مورد مزایای داروخانه Medi-Cal Rx درخواست IMR کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY **711**) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



شکایات و بازبینی‌های مستقل پزشکی (IMR) نزد اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت‌شده (DMHC)

IMR زمانی صورت می‌پذیرد که یک پزشک بی‌طرف که ارتباطی با طرح بهداشت و درمان شما ندارد، پرونده‌تان را بررسی کند. در صورتی که مایل به درخواست IMR هستید، ابتدا باید درخواست تجدیدنظری را نزد Anthem تنظیم کنید. اگر ظرف 30 روز تماسی از طرح بهداشت و درمان خود دریافت نکردید، یا در صورت مخالفت با تصمیم برنامه درمانی‌تان، می‌توانید برای IMR درخواست بدهید. باید ظرف 6 ماه از تاریخ درج شده روی اعلامیه که به شما درباره تصمیم اتخاذ شده درباره تجدید نظر می‌گوید، درخواست «بازبینی مستقل پزشکی» کنید، اما فقط 120 روز برای درخواست «دادرسی ایالتی» وقت دارید، پس اگر خواستار IMR و «دادرسی ایالتی» هستید، شکایت خود را در سریع‌ترین زمان ممکن تنظیم کنید. به یاد داشته باشید در صورتی که ابتدا درخواست «دادرسی ایالتی» بدهید، و جلسه دادرسی قبلاً تشکیل شده باشد، مجاز به درخواست IMR نخواهید بود. در این حالت، «جلسه دادرسی ایالتی» حرف آخر را می‌زند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

ممکن است بتوانید فوراً بدون درخواست تجدیدنظر با Anthem یک IMR دریافت کنید. این در مواردی است که نگرانی سلامتی شما فوری باشد، از جمله مواردی که شامل تهدید جدی سلامت شما است.

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 نظر خواهی قرار داده‌اید، Anthem تصمیم درستی اتخاذ کرده است.

اداره مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده California مسئول تنظیم طرح‌های خدمات مراقبت‌های بهداشتی است. اگر شکایتی از طرح سلامت خود دارید، ابتدا باید از طریق شماره تلفن **1-800-407-4627 (TTY 711)** با طرح سلامت خود تماس بگیرید و قبل از تماس با بخش، از روند شکایت طرح سلامت خود استفاده کنید. اقدام بر طبق این روند تنظیم دادخواست، هیچ‌یک از حقوق قانونی یا روش‌های دادخواهی ممکن را از شما سلب نمی‌کند. برای درخواست راهنمایی در خصوص دادخواستی با وضعیت اورژانسی، دادخواستی که به‌طور رضایت‌بخش توسط طرح بهداشت و درمان شما رسیدگی نشده است، یا دادخواستی که بیش از 30 روز به آن رسیدگی نشده است، می‌توانید با این اداره تماس بگیرید. همچنین ممکن است واجد «بازبینی مستقل پزشکی» (IMR) باشید. اگر واجد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

شرایط IMR هستید، روند IMR، بازبینی بی‌طرفانه تصمیمات پزشکی اتخاذشده از سوی برنامه بهداشت و درمان در رابطه با ضرورت پزشکی خدمات یا درمان مورد نظر، تصمیمات پوشش درمانی که ماهیتی آزمایشی یا پژوهشی دارند و دعاوی پرداخت ویژه خدمات پزشکی اورژانسی یا فوری را ارائه می‌دهد. این بخش همچنین دارای یک شماره تلفن رایگان **1-888-466-2219** و یک خط **TDD (1-877-688-9891)** ویژه افراد دچار اختلالات شنوایی و گفتاری است. در وبسایت اینترنتی اداره به آدرس <https://www.dmhc.ca.gov> فرم‌های شکایت، فرم‌های درخواست IMR و دستورالعمل‌ها به صورت آنلاین موجود است.

جلسات دادرسی ایالتی

جلسه دادرسی ایالتی، به معنای جلسه‌ای با Anthem و یک قاضی از CDSS است. قاضی کمک می‌کند تا مشکل شما حل شود یا به شما بگوید که Anthem تصمیم درستی اتخاذ کرده است. اگر قبلاً از ما درخواست تجدید نظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم ما راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، حق دارید برای دادرسی ایالتی درخواست دهید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

شما باید ظرف 120 روز از تاریخ نامه NAR ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. اگر کمک‌های پرداختی معلق در طول درخواست تجدیدنظر شما اعطا شود، و مایلید تا زمانی که در مورد جلسه دادرسی ایالتی شما به نتیجه‌ای برسید، این کمک ادامه یابد، شما باید ظرف 10 روز پس از دریافت نامه NAR ما یا قبل از تاریخ خاتمه خدمات مشخص شده، هر کدام که بعداً اتفاق بیفتد، درخواست دادرسی ایالتی 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 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام با شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، با **711** تماس بگیرید. نماینده یا ارائه دهنده مجاز شما می‌تواند با اجازه کتبی شما درخواست دادرسی ایالتی برای شما کند.

گاهی اوقات می‌توانید بدون تکمیل رویه درخواست تجدید نظر ما، برای «دادرسی ایالتی» درخواست دهید.

به‌عنوان مثال، اگر به درستی یا به موقع در مورد خدمات به شما اطلاع نداده‌ایم، می‌توانید بدون نیاز به تکمیل فرآیند تجدیدنظر ما درخواست دادرسی ایالتی کنید. این امر «پیگیری مستقیم از مراجع صالحه» نامیده می‌شود. در اینجا نمونه‌هایی از «پیگیری مستقیم از مراجع ذیصلاح» ذکر شده است:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

- ما نامه NOA یا NAR را به زبان مورد ترجیح شما در دسترس شما قرار ندادیم
 - مرتکب اشتباهی شده باشیم که روی هر یک از حقوق شما تأثیر گذاشته باشد.
 - ما به شما نامه NOA ندادیم
 - ما به شما نامه NAR ندادیم
 - ما در نامه NAR خود اشتباهی مرتکب شدیم
 - ظرف 30 روز درباره درخواست تجدید نظر شما تصمیم‌گیری نکرده باشیم. ما به این نتیجه رسیدیم که پرونده شما فوری است اما ظرف 72 ساعت به درخواست تجدیدنظر شما پاسخ ندادیم
- شما می‌توانید برای دادرسی ایالتی از طریق روش‌های زیر درخواست کنید:

■ به صورت آنلاین: درخواست دادرسی آنلاین در <https://www.cdss.ca.gov>

■ نمایر: فرمی را که به همراه اعلامیه حل و فصل درخواست تجدیدنظر ارائه شده است پر کنید و آن را به بخش دادرسی ایالتی به آدرس **1-833-281-0905** فکس کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

- **از طریق تلفن:** با بخش جلسات دادرسی ایالتی از طریق شماره **1-800-743-8525 (1-800-952-8349 TTY یا 711)** تماس بگیرید
- **از طریق پست:** فرم ارائه‌شده در اعلامیه نتیجه درخواست تجدید نظر خود را پر کنید و به آدرس زیر ارسال کنید:

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

در صورت نیاز، شما را برای درخواست «دادرسی ایالتی» راهنمایی خواهیم کرد. می‌توانیم خدمات زبانی بدون هزینه به شما ارائه دهیم. با **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید.

در جلسه دادرسی، شما نظر خود را اعلام خواهید کرد. ما نیز نظر خود را اعلام خواهیم کرد. ممکن است 90 روز طول بکشد تا قاضی در مورد پرونده شما تصمیم بگیرد. Anthem باید از تصمیم قاضی پیروی کند.

اگر می‌خواهید CDSS سریع تصمیم بگیرد زیرا زمان لازم برای برگزاری یک جلسه دادرسی ایالتی، زندگی، سلامت یا توانایی شما را به‌طور کامل به خطر می‌اندازد، شما، نماینده مجاز یا ارائه‌دهنده‌تان

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



می‌توانید با CDSS تماس بگیرید و درخواست دادرسی سریع ایالتی کنید. CDSS باید حداکثر ظرف مدت 3 روز کاری پس از دریافت پرونده کامل شما از Anthem تصمیم‌گیری کند.

کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده

اگر مشکوک هستید که یک ارائه‌دهنده خدمات یا فردی که Medi-Cal دریافت می‌کند مرتکب کلاهبرداری، تضییع یا سوءاستفاده شده است، وظیفه شماست که آن را گزارش کنید. می‌توانید این کار را از طریق تماس با شماره تلفن رایگان و محرمانه **1-800-822-6222** (TTY 711) یا با ارسال شکایت به‌صورت آنلاین در <https://www.dhcs.ca.gov/> انجام دهید.

کلاهبرداری، تضییع و سوءاستفاده ارائه‌دهنده شامل موارد زیر است:

- جعل سوابق پزشکی
- تجویز دارو بیش از نیاز پزشکی
- ارائه خدمات درمانی بیشتر از حد ضروری پزشکی
- صدور صورتحساب برای خدمات ارائه‌نشده
- صدور صورتحساب برای خدمات حرفه‌ای هنگامی که خدمات توسط فرد حرفه‌ای ارائه نشده است

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

- ارائه ارقام و خدمات رایگان یا با تخفیف به اعضا برای تأثیرگذاری بر انتخاب ارائه‌دهنده توسط عضو
- تغییر ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه اعضا بدون اطلاع آن عضو
- کلاهبرداری، تضییع حق و سوءاستفاده توسط شخص ذینفع شامل موارد زیر است، اما محدود به اینها نمی‌شود:
 - قرض دادن، فروش یا دادن کارت عضویت طرح بهداشت و درمان یا «کارت شناسایی مزایا» (BIC) در Medi-Cal به شخص دیگر
 - دریافت درمان یا داروهای مشابه یا یکسان از بیش از یک ارائه‌دهنده
 - مراجعه به مرکز اورژانس در زمان اورژانسی نبودن شرایط
 - استفاده از شماره تأمین اجتماعی یا شماره شناسایی برنامه درمانی شخص دیگری.
 - استفاده از وسایل ایاب و ذهاب پزشکی و غیرپزشکی برای خدمات غیر مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی، برای خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal نیستند، یا زمانی که قرار ملاقات پزشکی یا نسخه‌ای برای دریافت ندارید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



6 | گزارش‌دهی و حل مشکلات

جهت گزارش کلاهبرداری، تضييع حق و سوءاستفاده، بايد نام، آدرس و شماره عضويت شخصي را که مرتکب کلاهبرداری، تضييع يا سوءاستفاده شده است بنويسيد. تا جای ممکن اطلاعات بيشتري در مورد شخص، از جمله شماره تلفن يا تخصص او (اگر ارائه‌دهنده است) در اختيار ما قرار دهيد. تاريخ وقايع و خلاصه دقيقی از آنچه اتفاق افتاده است ارائه دهيد.

گزارش خود را به اين آدرس ارسال كنيد:

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

از طريق تلفن: Anthem SIU خط تلفن کلاهبرداری:
1-888-231-5044 (TTY 711)

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



7. حقوق و مسئولیت‌ها

شما به‌عنوان یکی از اعضای Anthem، از حقوق و مسئولیت‌های خاصی برخوردار هستید. این فصل به بررسی این حقوق و مسئولیت‌ها می‌پردازد. این فصل همچنین شامل اعلامیه‌های حقوقی است که شما به‌عنوان عضو Anthem در قبال آنها مسئولیت دارید.

حقوق شما

حقوق شما به‌عنوان عضو Anthem عبارت است از:

- با احترام با شما رفتار شود، به حق شما نسبت به حفظ حریم خصوصی و لزوم حفظ محرمانه ماندن اطلاعات پزشکی‌تان به شکل شایسته توجه شود
- اطلاعاتی در مورد طرح سلامت و خدمات آن، از جمله خدمات تحت پوشش، پزشکان، و حقوق و مسئولیت‌های اعضا به شما ارائه شود
- اطلاعات کتبی اعضا، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر به‌طور کامل به زبان مورد ترجیح شما ترجمه شود

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

- درباره خط مشی‌های حقوق و مسئولیت‌های اعضای Anthem به شما توصیه‌هایی ارائه شود
- بتوانید ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه را در شبکه Anthem انتخاب کنید
- دسترسی به موقع به ارائه‌دهندگان شبکه داشته باشید
- در تصمیم‌گیری با ارائه‌دهندگان در مورد مراقبت‌های بهداشتی خود، از جمله حق امتناع از درمان شرکت کنید
- دادخواست خود را به‌صورت شفاهی یا کتبی، درباره سازمان یا مراقبت‌های دریافت‌شده مطرح کنید
- از دلیل پزشکی پشت تصمیم Anthem عدم پذیرش، تأخیر، توقف یا تغییر درخواست مراقبت پزشکی آگاهی داشته باشید
- هماهنگی مراقبت دریافت کنید
- نسبت به درخواست تجدید نظر برای تصمیمات عدم پذیرش، تأخیر یا محدود کردن خدمات یا مزایا اقدام کنید
- خدمات ترجمه و ترجمه بدون هزینه برای زبان خود دریافت کنید
- کمک حقوقی رایگان در دفتر کمک حقوقی محلی یا گروه‌های دیگر دریافت کنید
- وصیت‌نامه پزشکی تنظیم کنید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

- اگر خدمات یا مزیتی رد شده باشد و شما قبلاً با Anthem درخواست تجدیدنظر کرده‌اید و هنوز از تصمیم راضی نیستید، یا اگر پس از 30 روز تصمیمی در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت نکرده‌اید، در مورد شرایطی که طبق آن دادرسی سریع ممکن است درخواست دادرسی ایالتی کنید.
- از عضویت در Anthem انصراف دهید و در صورت درخواست به طرح سلامت دیگری در کانتی تغییر دهید
- به «خدمات مخصوص افراد نابالغ بدون کسب رضایت» دسترسی داشته باشید
- اطلاعات اعضا را در قالب‌های جایگزین بدون هیچ هزینه‌ای، مانند خط بریل، چاپ بزرگ، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی در دسترس، در صورت درخواست دریافت کنید. این به سرعت و مطابق با Welfare and Institutions (W&I) Code section 14182 (b)(12) ارائه خواهد شد.
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان وسیله‌ای برای وادار کردن، تنبیه، تسهیل یا انتقام‌جویی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مبرا باشید
- درباره اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود و گزینه‌های جایگزین که به روشی متناسب با شرایط و توانایی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

- درکشان ارائه می‌شود، بدون در نظر گرفتن هزینه پوشش، به درستی بحث کنید
- به سوابق پزشکی خود دسترسی داشته باشید و یک نسخه از آن را دریافت کنید، و نسبت به درخواست اصلاح یا تصحیح آن، همانطور که در Code of Federal Regulations 45 (CFR) بخش‌های 164.524 و 164.526 مشخص شده است اقدام کنید
 - 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
 - به خدمات تنظیم خانواده، زایشگاه‌های مستقل، مراکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال، کلینیک‌های بهداشت و درمان بومی، خدمات مامایی، مراکز بهداشت و درمان روستایی، خدمات عفونت‌های مقاربتی و خدمات اورژانسی در خارج از شبکه Anthem مطابق قانون فدرال دسترسی داشته باشید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



مسئولیت‌های شما

اعضای Anthem این مسئولیت‌ها را دارند:

- فوراً با PCP خود تماس بگیرید تا برای خود یا فرزندتان ارزیابی سلامت اولیه (در عرض 120 روز پس از ثبت‌نام) برنامه‌ریزی کنید.
- 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 کار 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.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



- وقتی به پزشکتان مراجعه می‌کنید، کارت عضویت Anthem خود را همراه خود ببرید.
- با پزشکتان و سایر مراقبان با احترام برخورد کنید.
- از طرح بهداشت و درمان آگاهی یابید.
- با قوانین این طرح بهداشت و درمان آشنا شوید و آنها را رعایت کنید.
- بدانید که این طرح بهداشت و درمان و تمامی انواع خدماتی که دریافت می‌کنید، تحت حاکمیت قانون است.
- بدانید که ما نمی‌توانیم علیه شما به دلیل سن، جنسیت، نژاد، ملیت، فرهنگ، نیازهای زبانی، گرایش جنسی یا سلامتی تبعیض قائل شویم.

اعلامیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. Anthem Blue Cross از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. Anthem به‌دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی بین افراد به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، آنها را از خدمات محروم نمی‌کند یا با آنها متفاوت رفتار نمی‌کند.

Anthem امکانات و خدمات زیر را فراهم می‌کند:

■ کمک و خدمات رایگان ویژه افراد دچار معلولیت برای کمک به آنها جهت برقراری ارتباط بهتر، مانند:

- مترجمان مجرب زبان اشاره
- اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (نسخه چاپی با خط درشت، نسخه صوتی، قالب‌های قابل دسترس به‌صورت الکترونیکی، و قالب‌های دیگر)

■ ارائه خدمات زبانی بدون هیچ هزینه‌ای به افرادی که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست، مانند:

- مترجمان شفاهی مجرب
- اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، با Anthem بین دوشنبه تا جمعه، ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



خوب بشنوید یا صحبت کنید، با 711 برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.

نحوه تنظیم شکایت

اگر معتقدید که Anthem بر اساس جنس، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، عارضه پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی، از ارائه این خدمات امتناع ورزیده یا به نحو دیگری به‌طور غیرقانونی تبعیض قائل شده است، می‌توانید دادخواست خود را نزد هماهنگ‌کننده دادخواست Anthem تنظیم کنید. می‌توانید دادخواست را به‌صورت حضوری، کتبی، یا الکترونیکی ارائه دهید:

- **از طریق تلفن:** با هماهنگ‌کننده شکایت Anthem بین دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام از طریق شماره **(TTY 711) 1-800-407-4627** تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، با **711** برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.
- **به‌صورت مکتوب:** یک فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و آن را به آدرس زیر ارسال کنید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه 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

- به صورت حضوری: به مطب پزشک خود یا Anthem مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید یک دادخواست تنظیم کنید.
- به صورت الکترونیکی: به وبسایت Anthem به آدرس mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California

همچنین، می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به صورت تلفنی، مکتوب، یا الکترونیکی نزد دفتر حقوق مدنی در اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California تنظیم کنید:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

- از طریق تلفن: با شماره **1-916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره **711** (سرویس رله مخابراتی) تماس بگیرید.
- به صورت مکتوب: 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 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- به صورت الکترونیکی: ایمیلی به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی – وزارت بهداشت و خدمات انسانی United States آمریکا

اگر معتقدید که به خاطر نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، همچنین می‌توانید یک شکایت حقوق

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

مدنی به صورت مکتوب، تلفنی یا الکترونیکی نزد «دفتر حقوق مدنی اداره بهداشت و خدمات انسانی United States» تنظیم کنید:

■ **از طریق تلفن:** با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید.
اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره **(711 یا TTY 1-800-537-7697)** برای استفاده از خدمات امدادی California تماس بگیرید.

■ **به صورت مکتوب:** فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر بفرستید:

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 هستند.

■ **به صورت الکترونیکی:** به درگاه ثبت شکایات حقوق مدنی به آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



راه‌های مشارکت به‌عنوان عضو

Anthem از نظرات شما استقبال می‌کند. هر Anthem، quarter برای صحبت در مورد اینکه چه چیزی خوب کار می‌کند و چگونه Anthem می‌تواند بهبود یابد، جلساتی برگزار می‌کند. از اعضا برای شرکت در این جلسات دعوت می‌شود. به جلسه بیاید!

کمیته مشورتی انجمن

Anthem گروهی به نام کمیته مشورتی انجمن دارد. این گروه از متشکل از اعضای کمیته مشورتی انجمن است. در صورت تمایل می‌توانید به این گروه ملحق شوید. این گروه در مورد چگونگی ارتقای خط‌مشی‌های Anthem صحبت می‌کند و مسئول موارد زیر است:

- مسئولیت‌های کمیته مشورتی انجمن
- شناسایی فرصت‌های افزایش دسترسی اعضا به خدمات مراقبتی.
- پیشنهاد می‌کند که Anthem چگونه می‌تواند خدمات خود را بهبود بخشد.
- ارائه اطلاعات درباره ارزیابی نیازهای فرهنگی و زبانی.

اگر می‌خواهید عضوی از این گروه باشید، با شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید یا به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627 (TTY 711)** تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط‌تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



کمیته عمومی سیاست‌گذاری

Anthem همچنین گروهی به نام کمیته عمومی سیاست‌گذاری دارد. این گروه چهار بار در سال تشکیل جلسه می‌دهد و شامل مشارکت یک پزشک عضو شبکه و اعضای Anthem Medi-Cal می‌شود. اعضا درباره نحوه ارتقای خدمات مراقبت بهداشتی در جامعه گفتگو می‌کنند. این گروه:

- با رهبران جامعه پزشکی همکاری می‌کند
- با مدیران اجرایی ارشد Anthem همکاری می‌کند
- توصیه می‌کند که Anthem چگونه خدمات و ارائه، و همچنین برنامه‌های کم‌کسانی گسترده خود را ارتقا دهد
- آثار مکتوب اعضا را بررسی می‌کند تا از تناسب فرهنگی اطمینان یابد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



اطلاعیه اصول حریم خصوصی

بیانیه‌ای که سیاست‌ها و رویه‌های Anthem برای حفظ محرمانگی اسناد پزشکی را توضیح می‌دهد، موجود است و در صورت درخواست شما در اختیارتان قرار داده می‌شود.

اگر در سن مناسب هستید و توانایی ارائه رضایت برای خدمات حساس را دارید، نیازی به دریافت مجوز از هیچ عضو دیگری برای دسترسی به این خدمات یا طرح ادعای آنها ندارید. می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد خدمات حساس در بخش «مراقبت‌های حساس» این کتابچه بخوانید.

می‌توانید از بخواهید که ارتباطات مربوط به خدمات حساس را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن دیگری که انتخاب می‌کنید ارسال کند. این «درخواست مکاتبات محرمانه» نامیده می‌شود. اگر درخواست مکاتبات محرمانه دارید، Anthem اطلاعات مربوط به خدمات مراقبت‌های حساس شما را بدون اجازه کتبی شما در اختیار دیگران قرار نمی‌دهد. اگر آدرس پستی، آدرس ایمیل یا شماره تلفن ندهید، Anthem مکاتبات را به نام شما به آدرس یا شماره تلفن موجود در پرونده ارسال می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی **California**

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



Anthem به درخواست‌های شما برای دریافت مکاتبات محرمانه به شکل و قالبی که درخواست کرده‌اید، احترام می‌گذارد. یا مطمئن خواهیم شد که مکاتبات شما به آسانی به شکل و قالبی که خواسته‌اید ارائه می‌شود. آنها را به مکانی که شما انتخاب می‌کنید ارسال می‌کنیم. درخواست شما برای مکاتبات محرمانه تا زمانی که آن را لغو نکنید یا درخواست جدیدی برای مکاتبات محرمانه ارسال کنید ادامه دارد.

مکاتبات محرمانه اطلاعات پزشکی

هر عضو، از جمله یک بزرگسال یا یک خردسال که می‌تواند بدون رضایت والدین یا قیم قانونی، طبق قانون ایالتی یا فدرال، با خدمات مراقبت‌های بهداشتی موافقت کند، می‌تواند به‌صورت کتبی یا الکترونیکی درخواست مکاتبه محرمانه کند. 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 شناسایی‌شان درج شده است، با ما تماس بگیرند.

درخواست مکاتبه محرمانه، در خصوص کلیه مکاتباتی که اطلاعات پزشکی را افشا می‌کند، یا نام و آدرس ارائه‌دهنده مرتبط با خدمات

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

پزشکی که توسط فرد متقاضی محرمانگی دریافت می‌شود، اعمال می‌گردد.

درخواست مکاتبه محرمانه تا زمانی که درخواست ابطال از عضوی که در ابتدا درخواست مکاتبه محرمانه را داشته است، دریافت نشود، یا یک درخواست مکاتبه محرمانه جدید دریافت شود، معتبر خواهد بود. Anthem درخواست ارتباط محرمانه را ظرف هفت (7) روز تقویمی پس از دریافت درخواست الکترونیکی یا درخواست از طریق تلفن، یا ظرف چهارده (14) روز تقویمی از تاریخی که درخواست کتبی از طریق پست پیشتاز دریافت می‌کنیم، اجرا می‌کند. همچنین دریافت درخواست را تأیید خواهیم کرد و در صورتی که عضو با ما تماس بگیرد، وضعیت درخواستش را به او ارائه خواهیم داد.

یابیه Anthem در مورد خطمشی‌ها و رویه‌های آن برای حفاظت از اطلاعات پزشکی خود (به نام «اعلامیه اصول حریم خصوصی») را می‌توانید در <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf> بیابید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



نکاتی درباره قوانین

قوانین بسیاری به این «کتابچه راهنمای اعضا» مربوط می‌شود. این قوانین ممکن است بر حقوق و مسئولیت‌های شما تأثیر بگذارند، حتی اگر در این کتابچه راهنما درج یا ذکر نشده باشند. قوانین اصلی مربوط به این کتابچه راهنما، قوانین ایالتی و فدرال مربوط به برنامه Medi-Cal هستند. ممکن است قوانین فدرال و ایالتی دیگری نیز اعمال شود. نکاتی درباره Medi-Cal به‌عنوان آخرین گزینه پرداخت‌کننده، سایر پوشش‌های بهداشتی و جبران خسارت

برنامه Medi-Cal از قوانین و مقررات ایالتی و فدرال مربوط به مسئولیت قانونی اشخاص ثالث در قبال خدمات مراقبت‌های بهداشتی به اعضا پیروی می‌کند. Anthem با جدیت تمام اقدامات مناسب را برای ایجاد برنامه Medi-Cal به‌عنوان آخرین گزینه پرداخت‌کننده در صورت لزوم انجام خواهد داد.

اعضای Medi-Cal ممکن است پوشش درمانی دیگری (OHC) داشته باشند که به آن بیمه درمانی خصوصی نیز گفته می‌شود. به‌عنوان معیار واجد شرایط بودن Medi-Cal، باید برای هر OHC موجودی که هزینه‌ای به شما تحمیل نمی‌کند درخواست دهید یا آن را حفظ کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

قوانین فدرال و ایالتی اعضای Medi-Cal را ملزم می‌کند که OHC و هرگونه تغییر در OHC موجود را گزارش دهند. اگر به سرعت OHC را گزارش ندهید، ممکن است مجبور شوید برای هر گونه مزایایی که به اشتباه پرداخت شده است، DHCS را بازپرداخت کنید. OHC خود را به صورت آنلاین در dhcs.ca.gov/OHC ارسال کنید.

اگر به اینترنت دسترسی ندارید، می‌توانید OHC را به Anthem گزارش دهید. یا با شماره **1-800-541-5555**

TTY 1-800-430-7077 یا **711** در داخل California یا

1-916-636-1980 (خارج از California) تماس بگیرید.

اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California (DHCS) از این حق برخوردار است و مسئولیت دارد که هزینه آن دسته از خدمات تحت پوشش Medi-Cal را وصول کند که Medi-Cal پرداخت‌کننده اول آن نیست. به‌عنوان مثال، اگر در یک تصادف رانندگی یا یک حادثه در محل کار آسیب دیدید، ممکن است بیمه غرامت خودرو یا کارگران شما برای ارائه پوشش اولیه یا بازپرداخت Medi-Cal مورد نیاز باشد.

در صورتی که آسیب ببینید، و فرد دیگری مسئول آسیب به شما باشد، شما یا نماینده قانونی‌تان باید ظرف مدت 30 روز از تشکیل پرونده قانونی یا

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



7 | حقوق و مسئولیت‌ها

مطالبه، DHCS را مطلع سازید. گزارش خود را به صورت آنلاین از طریق آدرس‌های زیر ارسال کنید:

- برنامه آسیب شخصی در <https://dhcs.ca.gov/PI>
- برنامه بازیابی غرامت کارگران در <https://dhcs.ca.gov/WC>
- برای کسب اطلاعات بیشتر به <https://dhcs.ca.gov/tplrd> مراجعه کنید یا با شماره **1-916-445-9891** تماس بگیرید.

اطلاعیه جبران هزینه‌ها از ماترک

برنامه Medi-Cal موظف است از دارایی‌های مشروط اعضای متوفی خاص برای مزایای Medi-Cal که در سن 55 سالگی یا بعد از دریافت کرده‌اند، بازپرداخت کند. بازپرداخت شامل حق بیمه برای خدمات (FFS) و حق بیمه مراقبت مدیریت‌شده یا پرداخت هزینه برای خدمات مرکز پرستاری، خدمات خانه و جامعه‌محور، و خدمات مربوط به بیمارستان و داروهای نسخه‌ای است زمانی که عضو در یک مرکز پرستاری بستری بوده یا در حال دریافت خدمات خانه و جامعه‌محور بوده است. بازپرداخت نمی‌تواند بیشتر از ارزش اموال ماترک عضو باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



برای کسب اطلاعات بیشتر، به وب سایت بازیابی املاک DHCS به آدرس <https://dhcs.ca.gov/er> مراجعه کنید یا با شماره **1-916-650-0590** تماس بگیرید.

اعلامیه اقدامات

Anthem در صورت عدم موافقت، تأخیر در پاسخگویی، لغو یا تغییر درخواست خدمات مراقبت‌های درمانی توسط Anthem، نامه اعلامیه اقدامات (NOA) را برای شما ارسال خواهد کرد. اگر با تصمیم Anthem مخالف هستید، همیشه می‌توانید با Anthem درخواست تجدیدنظر کنید. برای مشاهده اطلاعات مهم درباره تنظیم درخواست شماره نظر، به بخش «درخواست شماره نظر» مراجعه کنید. وقتی Anthem یک NOA ارسال می‌کند، در صورتی که با تصمیمی که ما گرفته‌ایم مخالفت کنید، یک نمای کلی از حقوق شما در اختیار شما قرار می‌دهد.

مطالب مندرج در اطلاعیه‌ها

اگر Anthem بر اساس ضرورت پزشکی عدم پذیرش، تأخیر، فسخ یا تغییرات جزئی انجام دهد، NOA شما باید شامل موارد زیر باشد:

- بیانیه‌ای از اقدامی که Anthem قصد انجام آن را دارد

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- توضیحی واضح و مختصر از دلایل تصمیم Anthem
- چگونگی تصمیم‌گیری Anthem، از جمله قوانین استفاده شده توسط Anthem
- دلایل پزشکی این تصمیم. Anthem باید به‌وضوح بیان کند که چگونه شرایط عضو با قوانین یا دستورالعمل‌ها مطابقت ندارد.

ترجمه‌ها

Anthem برای ترجمه کامل و ارائه اطلاعات مکتوب اعضا به زبان‌های ترجیحی رایج، از جمله تمام اعلامیه‌های شکایت و تجدیدنظر، الزامی است.

اعلامیه کاملاً ترجمه شده باید شامل دلیل پزشکی تصمیم Anthem برای عدم پذیرش، تأخیر، تغییر، کاهش، تعلیق یا توقف درخواست خدمات مراقبت‌های بهداشتی باشد.

اگر زبان مورد ترجیح شما در دسترس نیست، Anthem باید به زبان مورد ترجیح شما کمک شفاهی ارائه دهد تا بتوانید اطلاعاتی را که دریافت می‌کنید درک کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



8. اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

شماره تلفن‌های مهم

- مرکز مراقبت از مشتری (Medi-Cal): **1-800-407-4627**
(TTY 711) دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام
- مراقبت از مشتری (MRMIP): **1-877-687-0549**
(TTY 711) دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام
- مرکز مراقبت از مشتری (اعضای بالقوه در همه کانتی‌ها):
(TTY 711) **1-800-227-3238** دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام
- Medi-Cal Rx از طریق شماره **1-800-977-2273**
(TTY 1-800-977-2273) و فشردن 7 یا 711

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

- خط پرستاری شبانه‌روزی: **1-800-224-0336**
- 24 (TTY 711) ساعت شبانه‌روز، 7 روز هفته
- Modivcare (خدمات ایاب و ذهاب): **1-877-931-4755**
- (TTY 866-288-3133)
- سلامت رفتاری (BH): **1-888-831-2246** (TTY 711)
- داروخانه (Medi-Cal): **1-833-205-6004** (TTY 711)
- داروخانه (MRMIP): **1-833-214-3605** (TTY 711)
- مدیریت خدمات مراقبتی Anthem: **1-888-334-0870**
- اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی مدیریت شده:
- **1-888-466-2219** (TTY 1-877-688-9891)
- برنامه دندانپزشکی Medi-Cal: **1-800-322-6384**
- (TTY 1-800-735-2922)
- طرح خدمات بینایی: **1-844-239-7644**
- (TTY 1-800-428-4833)
- دفتر تنظیم خانواده اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی:
- **1-800-942-1054**
- بخش رسیدگی و پاسخگویی عمومی **1-800-952-5253**
- Ombudsman مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal در «اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی»: **1-888-452-8609**

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



- Health Care Options: 1-800-430-4263
(TTY 1-800-430-7077 یا 711)
- خدمات بهداشتی و درمان بومی: 1-916-930-3927
- خط امدادی California: 711 خطوط TTY فقط برای اعضای دارای نقص شنوایی یا گفتار است.
- شماره راهنمای حقوقی Anthem: 1-800-400-4889

واژه‌هایی که باید بشناسید

مرحله فعال زایمان: دوره‌ای که مادر در سومین مرحله زایمان قرار دارد و امکان انتقال ایمن به بیمارستانی دیگر قبل از زایمان وجود ندارد و یا جابه‌جایی او ممکن است به سلامتی و ایمنی مادر یا کودک متولد نشده آسیب برساند.

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

بومیان آمریکایی: طبق بخش 438.14 از CFR 42 قانون فدرال فردی واجد شرایط به‌عنوان فردی «بومی» است، که دارای یکی از معیارهای زیر باشد:

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

- عضو یک قبیله بومی به رسمیت شناخته شده از سوی فدرال است،
- در مرکز شهر زندگی می‌کند و دارای یک یا چند مورد از معیارهای زیر است:
 - واجد شرایط عضویت در یک قبیله، گروه یا هر مجمع رسمی سازمان‌دهی شده بومیان آمریکا است، شامل گروه‌هایی که از سال 1940 خاتمه یافته‌اند، گروه‌هایی که در حال حاضر به رسمیت شناخته شده‌اند یا گروه‌هایی که ممکن است در آینده توسط ایالتی که در آن قرار دارند به رسمیت شناخته شوند.
 - این طبقه‌بندی همچنین شامل افرادی می‌شود که از نوادگان درجه یک یا دو این قبیله‌ها هستند.
 - اسکیمو یا آلتوت یا دیگر بومی آلاسکا است، یا
 - از نظر وزیر کشور به هر منظوری بومی است یا
 - طبق مقرراتی که توسط وزیر کشور صادر می‌شود، مشخص می‌شود که یک فرد بومی است یا
- از نظر وزیر کشور به هر منظوری بومی است یا
- به‌طور رسمی توسط وزیر بهداشت و خدمات انسانی به‌عنوان یک فرد واجد شرایط برای خدمات مراقبت‌های بهداشتی بومی، که شامل

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

افرادی مانند بومیان California، اسکیموها، آلتوت‌ها یا سایر بومیان آلاسکا می‌شود، به رسمیت شناخته شده است.

درخواست تجدیدنظر: درخواست اعضا Anthem جهت بازبینی و تغییر تصمیم اتخاذ شده در مورد پوشش خدمات درخواستی.

مزایا: خدمات مراقبت‌های بهداشتی و داروهای پوشش داده شده تحت این طرح سلامت.

خدمات کودکان (CCS) California: یک برنامه Medi-Cal که خدماتی را برای کودکان زیر 21 سال با وضعیت‌های سلامتی، بیماری‌ها یا مشکلات سلامتی مزمن ارائه می‌کند.

مدیریت خدمات مراقبتی: پرستاران یا مددکاران اجتماعی ثبت شده که می‌توانند به شما در درک مشکلات مهم سلامت یاری رسانده و درخواست خدمات مراقبتی از ارائه‌دهندگان شما بدهند.

پرستار مامایی دارای مجوز (CNM): فردی که دارای مجوز پرستاری ثبت شده است و به‌عنوان مامای پرستار توسط هیئت ثبت شده پرستاری California گواهینامه دریافت کرده است. یک مامای پرستار، مجاز به حضور و مراقبت در هنگام زایمان طبیعی است.

کایروپرکتر: ارائه‌دهنده خدماتی که ستون فقرات را با ماساژ دستی درمان می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

عارضه مزمن: بیماری یا مشکل پزشکی دیگری که به‌طور کامل قابل درمان نیست و یا با گذشت زمان شدت می‌یابد یا اینکه برای جلوگیری از شدت یافتن آن باید معالجه شود.

کلینیک: مرکزی که اعضا می‌توانند به عنوان ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه (PCP) انتخاب کنند. این مرکز می‌تواند یک مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)، کلینیک بهداشتی و درمانی اجتماعی، کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC)، ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHC)، یا دیگر مراکز مراقبت‌های اولیه باشد.

خدمات جامعه‌محور بزرگسالان (CBAS): خدمات سرپایی قابل ارائه در مرکز برای خدمات مراقبت پرستاری حرفه‌ای، خدمات اجتماعی، خدمات درمانی، مراقبت شخصی، آموزش و پشتیبانی خانواده و فرد مراقب، خدمات تغذیه، ایاب و ذهاب، و سایر خدمات را برای اعضای که واجد شرایط هستند ارائه می‌دهد.

شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد خدماتی که در محدوده پوشش Anthem، Medi-Cal، یک طرح سلامت روان کانتی، یا یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی Medi-Cal است. شکایت همان دادخواست است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

تداوم مراقبت: توانایی یک عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از ارائه دهنده غیر عضو شبکه فعلی خود تا 12 ماه در صورت توافق متقابل بین ارائه‌دهنده و Anthem.

فهرست داروهای قراردادی (CDL): فهرست داروهای تأیید شده برای Medi-Cal Rx که ارائه‌دهنده شما ممکن است داروهای تحت پوشش مورد نیاز شما را از آن سفارش دهد.

هماهنگی مزایا (COB): فرایند تعیین پوشش بیمه (Medi-Cal، Medicare، بیمه تجاری یا سایر) که مسئول پوشش مراقبت‌های درمانی اولیه و پرداخت هزینه‌های اعضایی است که دارای بیش از یک نوع پوشش بیمه درمانی هستند.

پرداخت مشترک: پرداختی که معمولاً در زمان ارائه خدمات، علاوه بر پرداخت بیمه‌گر انجام می‌دهید.

پوشش (خدمات تحت پوشش): خدماتی که Anthem مسئول پرداخت آن است. خدماتی که توسط برنامه Medi-Cal ارائه و تحت پوشش قرار می‌گیرند، تحت قوانین، مقررات، محدودیت‌ها و استثنائات مشخص شده در قرارداد Medi-Cal قرار دارند.

DHCS: اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California. دفتر ایالتی ناظر بر برنامه Medi-Cal است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

لغو عضویت: لغو استفاده از این طرح سلامت، به دلیل واجد شرایط نبودن یا تغییر طرح سلامت. شما باید فرمی را مبنی بر عدم تمایل به عضویت در این طرح بهداشت و درمان امضا کنید یا با HCO تماس بگیرید و از طریق تلفن عضویت خود را لغو کنید.

DMHC: اداره مراقبت‌های بهداشتی درمانی مدیریت‌شده California. دفتر ایالتی ناظر بر طرح‌های مراقبت‌های بهداشتی مدیریت‌شده است.

تجهیزات پزشکی بادوام (DME): تجهیزاتی که برای سلامتی شما ضروری است و توسط پزشک یا ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی دیگر تجویز شده است. تصمیم برای اجاره یا خرید تجهیزات پزشکی بادوام (DME) توسط Anthem تعیین می‌شود. هزینه اجاره نباید بیشتر از هزینه خرید باشد.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای (EPSDT): در California، خدمات EPSDT مزیتی برای اعضای Medi-Cal زیر ۲۱ سال هستند تا به سالم نگه داشتن آن‌ها کمک کند.

اعضا باید معاینات متناسب با سن و غربالگری‌های لازم را برای تشخیص زودهنگام مسائل بهداشتی و دریافت درمان به‌موقع انجام دهند و هر گونه درمان لازم برای مدیریت یا بهبود عارضه‌هایی که ممکن است در طی این معاینات شناسایی شود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

وضعیت پزشکی اورژانسی: یک عارضه پزشکی یا روانی که علائم شدیدی نظیر مرحله فعال زایمان (ر.ک. به تعریف فوق) یا درد شدید دارد و یک فرد آگاه از مسائل بهداشتی و پزشکی منطقاً معتقد باشد که عدم مراقبت فوری پزشکی ممکن است سبب شود:

- سلامت شما یا سلامت نوزاد متولد نشده شما را در معرض خطر جدی قرار دهد
- باعث اختلال در عملکرد بدن شود
- بخشی از بدن یا اندام بدن به درستی کار نکند

مراقبت‌های اورژانسی: معاینه‌ای است که پزشک یا افراد زیر نظر پزشک مطابق قانون برای تشخیص وجود عارضه پزشکی اورژانسی انجام می‌دهد. خدمات پزشکی ضروری‌ای که برای ایجاد ثبات بالینی بر اساس ظرفیت مرکز درمانی در شما لازم است.

ایاب و ذهاب پزشکی اورژانسی: ایاب و ذهاب در یک آمبولانس یا وسیله نقلیه اورژانسی به مرکز اورژانس برای دریافت خدمات پزشکی اورژانسی.

ثبت‌نام‌کننده: شخصی که عضو یک برنامه بهداشت و درمان است و در این برنامه خدمات دریافت می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

بیمار شناخته‌شده: فرد بیماری که با یک ارائه‌دهنده رابطه دارد و در مدت زمان مشخصی که توسط طرح سلامت تعیین شده است به آن ارائه‌دهنده مراجعه کرده است.

خدمات مستثنی‌شده: خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal در California نیستند.

درمان تجربی: داروها، تجهیزات، عمل‌ها یا خدماتی که در حال حاضر در مرحله آزمایشی هستند که شامل مطالعات آزمایشگاهی یا حیوانی، قبل از آزمایش انسانی است. خدمات تجربی تحت بررسی بالینی قرار نمی‌گیرند.

خدمات تنظیم خانواده: خدمات پیشگیری یا به تأخیر انداختن بارداری.

مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC): یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی زیادی در آن وجود ندارد. امکان دریافت مراقبت‌های اولیه و پیشگیری در FQHC وجود دارد.

پرداخت هزینه به ازای خدمات (FFS) Medi-Cal: گاهی اوقات طرح Medi-Cal شما خدمات را پوشش نمی‌دهد، اما همچنان می‌توانید آنها را از طریق Medi-Cal FFS، مانند بسیاری از خدمات داروخانه از طریق Medi-Cal Rx دریافت کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

خدمات پیگیری: مراقبت‌های منظم پزشک برای بررسی پیشرفت بیمار پس از بستری یا طی دوره درمانی.

کلاهبرداری: عمل عمدی برای فریب دادن یا تحریف توسط شخصی که می‌داند فریب ممکن است سبب مزایای غیرمجاز برای خودش یا شخص دیگری شود.

مراکز مستقل زایمان (FBC): مرکز بهداشتی که در آن زایمان دور از محل زندگی زن باردار انجام می‌شود و مجوز دارد یا تأیید دولت برای انجام زایمان یا مراقبت‌های قبل و پس از زایمان و سایر خدمات سرپایی موجود در برنامه را دارد. این مراکز بیمارستان محسوب نمی‌شوند.

دادخواست: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی یک عضو در مورد Anthem، ارائه‌دهنده، کیفیت مراقبت یا خدمات ارائه‌شده. شکایتی که با Anthem در مورد یک ارائه‌دهنده شبکه ثبت شده است، نمونه‌ای از شکایت است.

خدمات و دستگاه‌های توانبخشی: خدمات مراقبت‌های بهداشتی که به شما در حفظ، یادگیری یا بهبود مهارت‌ها و فعالیت‌های زندگی روزمره کمک می‌کنند.

(HCO) Health Care Options: برنامه‌ای که می‌تواند شما را وارد برنامه بهداشت و درمان، یا از آن خارج کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی: پزشکان و متخصصانی مانند جراحان، پزشکانی که سرطان را درمان می‌کنند، یا پزشکانی که قسمت‌های خاصی از بدن را درمان می‌کنند و با Anthem کار می‌کنند یا در شبکه Anthem هستند. ارائه‌دهندگان شبکه Anthem باید مجوز فعالیت در California را داشته باشند و خدمات تحت پوشش Anthem را به شما ارائه دهند.

برای مراجعه به پزشک متخصص، معمولاً باید از طرف PCP خود نامه ارجاع داشته باشید. (PCP) شما باید قبل از اینکه بتوانید از یک متخصص، مراقبت دریافت کنید، پیش تأییدیه از Anthem دریافت کند. برای برخی از خدمات، مانند تنظیم خانواده، مراقبت‌های اورژانسی، مراقبت‌های ob/gyn یا خدمات حساس، ارجاع از PCP لازم نیست. **بیمه درمانی:** پوشش بیمه‌ای که با بازپرداخت هزینه‌های بیماری یا جراحی به بیمه‌شده یا با پرداخت مستقیم به ارائه‌دهنده خدمات درمانی، هزینه‌های پزشکی و جراحی را می‌پردازد. **مراقبت‌های بهداشتی در منزل:** مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات در خانه.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی در منزل ارائه‌دهندگانی که مراقبت‌های پرستاری حرفه‌ای و سایر خدمات را در خانه به شما ارائه می‌دهند.

آسایشگاه: مراقبت‌هایی برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی در عضو مبتلا به بیماری لاعلاج. اعضا برای دریافت خدمات آسایشگاهی، باید امید به زندگی 6 ماه یا کمتر داشته باشند. **بیمارستان:** مکانی که در آن از طرف پزشکان و پرستاران، مراقبت‌های بستری و سرپایی را دریافت می‌کنید.

مراقبت سرپایی در بیمارستان: مراقبت‌های پزشکی یا جراحی در بیمارستان و بدون بستری به‌عنوان بیمار بستری.

بستری شدن: بستری شدن در بیمارستان برای درمان به‌عنوان بیمار بستری.

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHCP): یک برنامه مراقبت بهداشتی که توسط خدمات بهداشتی سلامتی بومیان (IHS)، یک قبیله بومی، برنامه بهداشت قبیله‌ای، سازمان قبیله‌ای یا سازمان بومی شهری (UIO) اجرا می‌شود، همانطور که در بخش 4 قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی بومی (بخش 1603 از عنوان 25 قانون ایالت متحده تعریف شده است).

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

مراقبت‌های بستری: وقتی مجبورید برای دریافت مراقبت‌های پزشکی لازم شب را در بیمارستان یا مکان دیگری بمانید.

مرکز مراقبت میانجی یا مراقبت در منزل: مراقبت در یک مرکز مراقبت بلند مدت یا خانه ارائه می‌شود که خدمات اقامتی 24 ساعته ارائه می‌دهد. انواع مرکز مراقبت میانجی یا مراقبت در منزل عبارتند از: مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی (ICF/DD)، مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-توانایی (ICF/DD-H)، و مرکز مراقبت میانجی/ناتوانی رشدی-پرستاری (ICF/DD-N).

درمان تحقیقاتی: دارو، محصول بیولوژیکی و دستگاه درمانی که مرحله اول یکی از تحقیقات بالینی مورد تأیید FDA را با موفقیت تکمیل کرده است، اما برای مصرف عمومی مورد تأیید FDA قرار نگرفته است و در یک تحقیق بالینی مورد تأیید FDA در مرحله بررسی مانده است. **مراقبت بلند مدت:** مراقبت در یک مرکز برای بیش از ماه پذیرش به علاوه یک ماه.

طرح مراقبت مدیریت‌شده: طرح Medi-Cal که فقط از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاص برای دریافت‌کنندگان Medi-Cal استفاده می‌کند که در آن طرح ثبت‌نام کرده‌اند. Anthem یک طرح مراقبت مدیریت‌شده است.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



Medi-Cal Rx: یک سرویس مزایای داروخانه FFS Medi-Cal معروف به «Medi-Cal Rx» که مزایا و خدمات داروخانه، از جمله داروهای نسخه‌ای و برخی از لوازم پزشکی را به همه ذینفعان Medi-Cal ارائه می‌کند.

خدمات پزشکی خانگی: نوعی مدل مراقبت است که کیفیت درمانی بهتری را ارائه می‌دهد، خود مدیریتی اعضا برای مراقبت از خود را ارتقا می‌بخشد، و هزینه‌های اجتناب‌پذیر را در گذر زمان کاهش می‌دهد.

ضروری پزشکی (یا ضرورت پزشکی): خدمات پزشکی ضروری خدمات مهمی هستند که هم موجه هستند و هم از جان محافظت می‌کنند. مراقبت لازم است تا بیماران به‌طور جدی بیمار یا ناتوان نشوند. این نوع مراقبت با درمان بیماری، ناخوشی یا آسیب دیدگی، باعث کاهش درد شدید می‌شود. برای اعضای زیر 21 سال، Medi-Cal خدمات ضروری پزشکی شامل مراقبت‌هایی است که برای رفع یا کمک به یک بیماری یا عارضه جسمی یا روانی، از جمله اختلالات مصرف مواد، همانطور که در بخش 1396d(r) باب 42 قانون United States آمده است، ضروری است.

ایاب و ذهاب پزشکی: ایاب و ذهاب زمانی که نمی‌توانید با ماشین، اتوبوس، قطار یا تاکسی به یک قرار ملاقات پزشکی تحت پوشش بروید یا نسخه تهیه کنید و ارائه‌دهنده شما آن را برای شما تجویز می‌کند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

Anthem زمانی که نیاز دارید تا قرار ملاقاتتان سوار شوید، کمترین هزینه حمل و نقل را برای نیازهای پزشکی شما پرداخت می‌کند.

Medicare: برنامه بیمه بهداشت و درمان فدرال ویژه افراد 65 ساله و بالاتر، برخی افراد معلول جوانتر، و افراد مبتلا به بیماری‌های کلیوی وخیم (نارسایی دائمی کلیوی نیازمند دیالیز یا پیوند کلیه که گاهی اوقات ESRD نامیده می‌شود).

عضو: هر عضو واجد شرایط Medi-Cal که در Anthem ثبت‌نام کرده و حق دریافت خدمات تحت پوشش را دارد.

ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان: افراد دارای مجوز که خدمات سلامت روان و سلامت رفتاری را به بیماران ارائه می‌کنند.

خدمات مامایی: مراقبت‌های قبل از زایمان، در طول زایمان و بعد از زایمان، از جمله مراقبت‌های تنظیم خانواده برای مادر و مراقبت‌های فوری از نوزاد، که توسط پرستاران مامایی دارای مجوز (CNM) و ماما‌های دارای پروانه (LM) ارائه می‌شود.

شبکه: گروهی از پزشکان، کلینیکها، بیمارستان‌ها و سایر ارائه‌دهندگان که برای ارائه خدمات با Anthem قرارداد دارند.

ارائه‌دهنده شبکه (یا ارائه‌دهنده عضو شبکه): به بخش «ارائه‌دهنده عضو شبکه» مراجعه کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

خدمات خارج از پوشش: خدماتی که Anthem پوشش نمی‌دهد.
ایاب و ذهاب غیرپزشکی: نوعی ایاب و ذهاب ویژه هنگام سفر به مقصد ملاقات پزشکی برای خدمت تحت پوشش Medi-Cal که مورد تأیید ارائه‌دهنده است و هنگام دریافت نسخه‌ها و تجهیزات پزشکی، یا از آن مقصد به خانه.

ارائه‌دهنده غیرعضو در شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که در شبکه Anthem نیست.

پوشش درمانی دیگر (OHC): پوشش درمانی دیگر (OHC) به پرداخت‌کننده خدمات و بیمه سلامت خصوصی غیر از Medi-Cal اشاره دارد. خدمات ممکن است شامل برنامه‌های تکمیلی پزشکی، دندانپزشکی، بینایی، داروسازی یا Medicare (قسمت C و D) باشد.

دستگاه ارتوپدی: وسیله‌ای که به‌عنوان تکیه‌گاه یا بریس که از بیرون به بدن متصل است، برای حمایت یا اصلاح بخشی از بدن به شدت آسیب دیده یا بیمار که از نظر پزشکی برای بهبود پزشکی عضو ضروری است استفاده می‌شود.

خدمات خارج از منطقه: ارائه خدمات زمانی که عضو در مکانی خارج از منطقه خدمات باشد.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه: ارائه‌دهنده‌ای که بخشی از شبکه Anthem نیست.

مراقبت سرپایی: وقتی مجبور نیستید شب را در بیمارستان یا مکان دیگری برای مراقبت‌های پزشکی مورد نیازتان بمانید.

خدمات مراقبتی سرپایی سلامت روان: خدمات سرپایی برای اعضای مبتلا به وضعیت‌های سلامت روانی خفیف تا متوسط، از جمله:

- ارزیابی و درمان سلامت روان فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
- آزمایش روانشناسی در صورت توصیه براساس شواهد و قرائن پزشکی بیمار برای ارزیابی بالینی وضعیت سلامت روان
- خدمات سرپایی به‌منظور نظارت بر درمان دارویی
- مشاوره روانپزشکی
- آزمایشگاه سرپایی، تجهیزات و مکمل‌ها

خدمات مراقبتی تسکینی: مراقبت‌هایی برای کاهش ناراحتی‌های جسمی، عاطفی، اجتماعی و روحی در عضو مبتلا به بیماری جدی. در خدمات مراقبتی تسکینی الزامی وجود ندارد که امید به زندگی عضو باید 6 ماه یا کمتر باشد.

بیمارستان عضو شبکه: بیمارستان دارای پروانه که با Anthem قرارداد دارد تا زمانی که اعضا در حال دریافت مراقبت هستند، به آنها

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

خدمت ارائه کند. خدمات تحت پوشش که برخی از بیمارستان‌های عضو شبکه 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 عضو شبکه (یا پزشک عضو شبکه): پزشک، بیمارستان، یا سایر متخصصین مراقبت‌های بهداشتی دارای مجوز یا مراکز بهداشتی دارای مجوز، از جمله مراکز نیمه حاد که با Anthem قرارداد دارند تا خدمات تحت پوشش را در زمانی که یک عضو تحت مراقبت قرار می‌گیرد، به اعضا ارائه دهد.

خدمات پزشکی: خدماتی که شخصی ارائه می‌دهد که بر اساس قانون ایالتی مجاز به انجام فعالیت پزشکی یا امراض استخوانی است، نه خدمات پزشکان در هنگام بستری در بیمارستان که در صورت حساب بیمارستان منظور می‌شود.

طرح: به بخش «طرح مراقبت مدیریت‌شده» مراجعه کنید.

خدمات پس از تثبیت: خدمات تحت پوشش مربوط به یک شرایط پزشکی اورژانسی که پس از تثبیت عضو برای حفظ ثبات آن ارائه می‌شود. خدمات مراقبتی پس از پایداری تحت پوشش است و هزینه آن پرداخت

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

می‌شود. بیمارستان‌های غیر عضو شبکه ممکن است نیاز به تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) داشته باشند.

پیش تأییدیه (مجوز قبلی): فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده‌تان باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا مطمئن شوید که Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع تأییدیه محسوب نمی‌شود. پیش تأییدیه همان مجوز قبلی است.

پوشش داروهای نسخه‌ای: پوشش داروهایی که ارائه‌دهنده تجویز می‌کند.

داروهای نسخه‌دار: دارویی که به لحاظ قانونی برای توزیع به دستور ارائه‌دهنده جواز دار نیاز دارد، برخلاف داروهای بدون نسخه («OTC») که به نسخه نیاز ندارند.

مراقبت‌های اولیه: به بخش «مراقبت معمول» مراجعه کنید.

ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی اولیه (PCP): ارائه‌دهنده دارای مجوزی که برای دریافت بیشتر مراقبت‌های بهداشتی و درمانی دارید. PCP شما کمک می‌کند تا خدمات مراقبتی مورد نیاز خود را دریافت کنید.

PCP شما می‌تواند یکی از این افراد باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



- متخصص اطفال
- پزشک خانواده
- OB/GYN
- ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومیان (IHCP)
- مرکز بهداشتی و درمانی مورد تأیید دولت فدرال (FQHC)
- کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- کلینیک

مجوز قبلی (پیش تأییدیه): فرآیندی که طی آن شما یا ارائه‌دهنده‌تان باید از Anthem برای برخی خدمات درخواست تأیید کنید تا اطمینان حاصل کنید که Anthem آنها را پوشش می‌دهد. ارجاع تأییدیه محسوب نمی‌شود. مجوز قبلی مانند پیش تأییدیه است.

اندام‌های مصنوعی: یک وسیله مصنوعی متصل به بدن برای جایگزینی قسمت از دست‌رفته بدن.

فهرست ارائه‌دهندگان خدمات: فهرست ارائه‌دهندگان در شبکه Anthem.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627** (TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به **anthem.com/ca/medi-cal** مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

عارضه پزشکی اورژانسی روان‌پزشکی: یک اختلال روانی است که علائم آن چنان جدی یا شدید است که باعث ایجاد خطر فوری برای خود فرد یا سایرین می‌شود، یا به‌دلیل اختلال روانی، بلافاصله دیگر نمی‌توانید غذا، مسکن یا لباس خود را تهیه یا از آنها استفاده کنید.

خدمات بهداشت و درمان عمومی: خدمات بهداشت و درمان برای کل جمعیت. چند مورد از این خدمات عبارتند از: تحلیل وضعیت سلامتی، مراقبت‌های سلامت، ارتقای سلامت، خدمات پیشگیری، کنترل بیماری‌های عفونی، حفاظت و بهداشت محیط زیست، آمادگی برای بلایا و مقابله با آن، و بهداشت حرفه‌ای.

ارائه‌دهنده واجد شرایط: پزشک واجد شرایط در زمینه اقدام مناسب برای درمان بیماری‌تان.

جراحی ترمیمی: جراحی برای اصلاح یا ترمیم ساختارهای غیرطبیعی بدن برای بهبود عملکرد یا ایجاد ظاهر طبیعی تا حد امکان. ساختارهای غیرطبیعی بدن ناشی از نقص مادرزادی، ناهنجاری‌های رشد، تروما، عفونت، تومورها یا بیماری هستند.

ارجاع: وقتی PCP شما می‌گوید که می‌توانید به ارائه‌دهنده دیگری مراجعه کنید. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش، به ارجاع و تأییدیه قبلی (مجوز قبلی) نیاز دارند.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

خدمات و دستگاه‌های درمانی توانبخشی و بازتوانی: خدمات و ابزارهایی برای کمک به افراد دچار جراحت، معلولیت یا عارضه‌های مزمن در جهت به دست آوردن یا بازیابی مهارت‌های ذهنی و جسمی.

مراقبت معمول: خدمات پزشکی ضروری و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های کودک سالم، یا مراقبت‌هایی نظیر مراقبت‌های پیگیری روتین. هدف مراقبت‌های روتین، پیشگیری از بروز مشکلات سلامتی است.

خدمات کلینیک بهداشت و درمان روستایی (RHC): یک مرکز سلامت در منطقه‌ای که ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی زیادی در آن وجود ندارد. امکان دریافت مراقبت‌های اولیه و پیشگیری در RHC وجود دارد.

خدمات حساس: خدمات مرتبط با سلامت روان یا رفتار، سلامت جنسی و باروری، تنظیم خانواده، امراض مقاربتی (STI)، ایدز، آزار جنسی و سقط جنین، اختلال مصرف مواد، مراقبت تأیید جنسیت و خشونت شریک جنسی.

بیماری جدی: بیماری یا عارضه‌ای که باید درمان شود و می‌تواند منجر به مرگ شود.

منطقه خدمات: منطقه جغرافیایی تحت پوشش Anthem. این شامل کانتی‌های El Dorado، Calaveras، Amador، Alpine،

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



،Mono ،Madera ،Kings ،Kern ،Inyo ،Fresno
،Tulare ،Santa Clara ،San Francisco ،Sacramento
و Tuolumne است.

مراقبت پرستاری حرفه‌ای: خدمات تحت پوشش که پرستاران، تکنسین‌ها
یا درمانگران دارای مجوز در دوران بستری در یک «مرکز پرستاری
حرفه‌ای» یا در خانه عضو ارائه می‌دهند.

مرکز پرستاری حرفه‌ای: مکانی که 24 ساعت شبانه‌روز فقط
متخصصان بهداشت آموزش‌دیده در آن خدمات پرستاری را
ارائه می‌دهند.

متخصص (یا پزشک متخصص): پزشکی که انواع خاصی از مشکلات
مراقبت بهداشتی را درمان می‌کند. مثلاً، جراح ارتوپدی شکستگی
استخوان را درمان می‌کند، متخصص آلرژی آلرژی‌ها را درمان می‌کند،
و متخصص قلب مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بیشتر مواقع برای
مراجعه به متخصص، به ارجاع از طرف PCP خود نیاز دارید.
خدمات تخصصی سلامت روان: خدمات به اعضای ارائه می‌شود که
نیازهای سلامت روانی دارند که از سطح خفیف تا متوسط آسیب
فراتر می‌رود.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**
(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،
از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما
است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California
به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به
anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.



8 | اعداد و کلمات مهم جهت اطلاع

مرکز مراقبت تحت حاد (بزرگسالان یا کودکان): یک مرکز مراقبت طولانی‌مدت که مراقبت‌های جامعی را برای افراد آسیب‌پذیر از نظر پزشکی ارائه می‌دهد که به خدمات تخصصی مانند استنشاق درمانی، مراقبت از تراکتومی، تغذیه با لوله داخل وریدی و مدیریت پیچیده زخم نیاز دارد.

بیماری لاعلاج: نوعی عارضه پزشکی که درمان‌شدنی نیست و اگر بیماری سیر طبیعی خود را طی کند، ظرف یک سال یا کمتر ممکن است باعث مرگ شود.

بازیابی مسئولیت مدنی: هنگامی که مزایا به دلیل آسیبی که طرف دیگری مسئول آن است به عضو Medi-Cal ارائه می‌شود یا ارائه خواهد شد، DHCS ارزش معقول مزایای ارائه‌شده به عضو را برای آن آسیب بازیابی می‌کند.

تریاز (یا غربالگری): ارزیابی سلامتی شما توسط پزشک یا پرستاری که در زمینه غربالگری برای تعیین سطح فوریت نیاز شما به مراقبت آموزش دیده است.

مراقبت‌های فوری (یا خدمات فوری): خدمات ارائه‌شده برای درمان بیماری، آسیب یا عارضه غیر اورژانسی که به مراقبت پزشکی نیاز دارد. اگر ارائه‌دهندگان عضو شبکه موقتاً در دسترس یا موجود نباشند، می‌توانید مراقبت فوری را از ارائه‌دهنده غیر عضو شبکه دریافت کنید.

با مرکز مراقبت از مشتری از طریق شماره **1-800-407-4627**

(TTY 711) تماس بگیرید. Anthem از دوشنبه تا جمعه،

از ساعت 7 ق.ظ تا 7 ب.ظ به وقت اقیانوس آرام در خدمت شما

است. این تماس رایگان است. یا با خط تلفن امدادی California

به شماره 711 تماس بگیرید. به صورت آنلاین به

anthem.com/ca/medi-cal مراجعه کنید.

