

# सदस्य पुस्तिका

---

आपको अपने लाभों के बारे में क्या जानना चाहिए

Anthem कवरेज का संयुक्त साक्ष्य (EOC) और  
प्रकटीकरण फॉर्म

2025

Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern,  
Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare,  
और Tuolumne काउंटी

# अन्य भाषाएं और प्रारूप

## अन्य भाषाएं

आप इस सदस्य पुस्तिका और अन्य योजना सामग्री को अन्य भाषाओं में निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। Anthem योग्य अनुवादकों से लिखित अनुवाद उपलब्ध कराता है। कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**. यह कॉल नि शुल्क है। स्वास्थ्य देखभाल भाषा सहायता सेवाओं जैसे दुभाषिया और अनुवाद सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए इस सदस्य पुस्तिका को पढ़ें।

## अन्य प्रारूप

आप इस जानकारी को अन्य प्रारूपों जैसे ब्रेल, 20-पॉइंट फ्रॉन्ट बड़े प्रिंट, ऑडियो और सुलभ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूपों में बिना किसी शुल्क के प्राप्त कर सकते हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यह कॉल नि शुल्क है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## दुभाषिया सेवारँ

Anthem आपको बिना किसी शुल्क के, 24 घंटे के आधार पर, योग्य दुभाषिया से सांकेतिक भाषा सहित मौखिक व्याख्या सेवाएं प्रदान करता है। आपको दुभाषिया के रूप में किसी परिवार के सदस्य या मित्र का उपयोग करने की आवश्यकता नहीं है। हम नाबालिगों को दुभाषिया के रूप में उपयोग करने की अनुमति नहीं देते, जब तक कि कोई आपातकालीन स्थिति न हो। दुभाषिया, भाषाई और सांस्कृतिक सेवाएं निःशुल्क उपलब्ध हैं। सहायता 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है। अपनी भाषा में सहायता के लिए, या इस पुस्तिका को किसी अन्य भाषा में प्राप्त करने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यह कॉल नि शुल्क है।

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

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



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**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:

**ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ:**

បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ

**1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរម៉ែប៉ែល សំរាប់ជនពិការ

ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ 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, 也是方便取用的。请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

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

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

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

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

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

**1-800-407-4627 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

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

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)** ປະກາດ:

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ

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

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mienh Tagline (Mien)** LONGC HNYOUV JANGX

LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx

aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih 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.



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

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

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

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



ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਪਰ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ਪਰ ਕਾਲ ਕਰੋ। Anthem ਯਹਾਂ ਆਪਕੇ ਪਾਸ ਹੈ ਸੋਮਵਾਰ ਸੇ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ, ਸੁਬਹ 7 ਬਜੇ ਸੇ ਸ਼ਾਮ 7 ਬਜੇ ਤਕ ਪੈਸਿਫਿਕ ਸਮਯ। ਯਹ ਕਾਲ ਨਿ ਸੁਲਕ ਹੈ। ਯਾ California Relay ਲਾਈਨ ਪਰ 711 ਪਰ ਕਾਲ ਕਰੋ। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) ਪਰ ਔਨਲਾਈਨ ਜਾਓ।

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

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:**

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณกรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian) УВАГА!** Якщо

вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом.

Телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



**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



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# Anthem में आपका स्वागत है।

Anthem में शामिल होने के लिए धन्यवाद। Anthem Medi-Cal वाले लोगों के लिए एक स्वास्थ्य योजना है। Anthem आपको आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने में सहायता करने के लिए California राज्य के साथ काम करता है।

## सदस्य पुस्तिका

यह सदस्य पुस्तिका आपको Anthem के अंतर्गत आपके कवरेज के बारे में बताती है। कृपया इसे ध्यानपूर्वक एवं पूर्णतः पढ़ें। इससे आपको अपने लाभों, आपके लिए उपलब्ध सेवाओं और आपको आवश्यक देखभाल प्राप्त करने के तरीके को समझने में मदद मिलेगी। यह Anthem के सदस्य के रूप में आपके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में भी बताता है। यदि आपकी विशेष स्वास्थ्य आवश्यकताएँ हैं, तो आप पर लागू होने वाले सभी अनुभागों को पढ़ना सुनिश्चित करें।

इस सदस्य पुस्तिका को संयुक्त कवरेज साक्ष्य (EOC) एवं प्रकटीकरण प्रपत्र भी कहा जाता है। यह EOC और प्रकटीकरण फॉर्म स्वास्थ्य योजना का केवल सारांश है। कवरेज की सटीक शर्तों और नियमों को निर्धारित करने के लिए स्वास्थ्य योजना अनुबंध से परामर्श किया जाना चाहिए। अधिक जानकारी के लिए, Anthem को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

इस सदस्य पुस्तिका में, Anthem को कभी-कभी “हम” या “हमें” कहा जाता है। सदस्यों को कभी-कभी “आप” कहा जाता है। इस सदस्य पुस्तिका में कुछ बड़े अक्षरों में लिखे शब्दों का विशेष अर्थ है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

Anthem और कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (DHCS) के बीच अनुबंध की एक प्रति मांगने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। आप सदस्य पुस्तिका की एक और प्रति निःशुल्क मांग सकते हैं। आप सदस्य पुस्तिका Anthem वेबसाइट [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पा सकते हैं। आप Anthem की गैर-स्वामित्व वाली नैदानिक और प्रशासनिक नीतियों और प्रक्रियाओं की निःशुल्क प्रति भी मांग सकते हैं। वे Anthem वेबसाइट पर भी हैं।

---

## हमसे संपर्क करें

Anthem मदद के लिए यहाँ है। यदि आपके कोई प्रश्न हों, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक उपलब्ध है। पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है।

आप किसी भी समय [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन भी जा सकते हैं।

धन्यवाद,  
Anthem

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



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# विषयसूची

अन्य भाषाएं और प्रारूप .....	2
अन्य भाषाएं .....	2
अन्य प्रारूप .....	2
दुभाषिया सेवाएँ .....	3
Anthem में आपका स्वागत है! .....	10
सदस्य पुस्तिका .....	10
हमसे संपर्क करें .....	11
विषयसूची .....	12
1. सदस्य के रूप में शुरुआत करना .....	16
सहायता कैसे प्राप्त करें .....	16
कौन सदस्य बन सकता है? .....	18
पहचान (ID) कार्ड .....	18
2. आपकी स्वास्थ्य योजना के बारे में .....	19
स्वास्थ्य योजना ओवरव्यू .....	19
आपकी योजना कैसे काम करती है .....	21
स्वास्थ्य योजनाओं में बदलाव .....	22
वे छात्र जो किसी नए काउंटी में या California से बाहर चले जाते हैं .....	23
देखभाल की निरंतरता .....	24
लागत .....	27



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

<b>3. देखभाल कैसे प्राप्त करें.....</b>	<b>32</b>
स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ प्राप्त करना.....	32
प्राथमिक देखभाल प्रदाता.....	33
प्रदाता नेटवर्क.....	38
अपॉइंटमेंट.....	49
अपनी अपॉइंटमेंट पर पहुँचना.....	50
रद्द करना और पुनः शेड्यूल करना.....	50
भुगतान.....	51
रेफरल.....	53
कैलिफोर्निया कैंसर इक्विटी अधिनियम रेफरल.....	54
पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण).....	55
दूसरी राय.....	57
संवेदनशील देखभाल.....	58
तत्काल देखभाल.....	62
आपातकालीन देखभाल.....	63
24/7 नर्सलाइन.....	66
अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश.....	66
अंग और उत्तक दान.....	67
<b>4. लाभ और सेवाएँ.....</b>	<b>68</b>
आपकी स्वास्थ्य योजना में कौन से लाभ और सेवाएँ शामिल हैं.....	68
Medi-Cal लाभ Anthem द्वारा कवर किए गए.....	72
अन्य Anthem कवर किए गए लाभ और कार्यक्रम.....	99
अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ.....	104
वे सेवाएँ जो आपको Anthem या Medi-Cal के माध्यम से नहीं मिल सकतीं.....	112



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

नई और मौजूदा प्रौद्योगिकियों का मूल्यांकन .....	113
<b>5. बच्चे और युवा अच्छी देखभाल.....</b>	<b>114</b>
बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal .....	114
बच्चों की अच्छी स्वास्थ्य जांच और निवारक देखभाल.....	117
रक्त सीसा विषाक्तता जांच .....	119
बच्चों और युवाओं की अच्छी देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता.....	119
अन्य सेवाएँ आप फ़ी-फॉर-सर्विस Medi-Cal या अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं.....	120
<b>6. समस्याओं की रिपोर्टिंग और समाधान .....</b>	<b>123</b>
शिकायतें .....	124
अपील .....	126
यदि आप किसी अपील निर्णय से सहमत नहीं हैं तो क्या करें .....	128
प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के साथ शिकायतें और स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा.....	129
राज्य सुनवाई .....	131
धोखाधड़ी, बर्बादी और दुरुपयोग .....	133
<b>7. अधिकार एवं उत्तरदायित्व.....</b>	<b>135</b>
आपके अधिकार .....	135
आपकी जिम्मेदारियां .....	137
भेदभाव न करने की सूचना .....	138
सदस्य के रूप में शामिल होने के तरीके.....	141
गोपनीयता प्रक्रियाओं की सूचना .....	141
कानूनों के बारे में सूचना .....	153



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

अंतिम उपाय के भुगतानकर्ता के रूप में Medi-Cal,	
अन्य स्वास्थ्य कवरेज और टोर्ट रिकवरी के बारे में सूचना.....	153
संपत्ति वसूली के बारे में सूचना.....	154
कार्रवाई की सूचना.....	154
<b>8. जानने योग्य महत्वपूर्ण संख्याएं और शब्द.....</b>	<b>156</b>
महत्वपूर्ण फ़ोन नंबर.....	156
जानने योग्य शब्द.....	156



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 1. सदस्य के रूप में शुरुआत करना

## सहायता कैसे प्राप्त करें

Anthem चाहता है कि आप अपनी स्वास्थ्य देखभाल से खुश रहें। यदि आपकी देखभाल के बारे में आपके कोई प्रश्न या चिंताएँ हैं, तो Anthem आपसे आपके प्रश्न सुनना चाहता है!

## सदस्य सेवाएँ

Anthem सदस्य सेवाएँ आपकी सहायता के लिए यहाँ हैं। Anthem कर सकता है:

- अपनी स्वास्थ्य योजना और Anthem द्वारा कवर की गई सेवाओं के बारे में प्रश्नों के उत्तर देना
- प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) चुनने या बदलने में आपकी सहायता करना
- आपको बताना कि आपको आवश्यक देखभाल कहाँ मिलेगी
- यदि आप अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो आपको दुभाषिया सेवाएं दिलाने में मदद करना
- आपको अन्य भाषाओं और प्रारूपों में जानकारी प्राप्त करने में सहायता करना

यदि आपको सहायता की आवश्यकता हो, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक उपलब्ध है। पैसिफिक समय। कॉल निःशुल्क है। Anthem को यह सुनिश्चित करना होगा कि आप कॉल करते समय 10 मिनट से कम प्रतीक्षा करें।

आप किसी भी समय [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर सदस्य सेवाओं को ऑनलाइन देख सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



## कौन सदस्य बन सकता है?

प्रत्येक राज्य में Medicaid कार्यक्रम हो सकता है। California में, Medicaid को **Medi-Cal** कहा जाता है।

आप Anthem के लिए योग्य हैं क्योंकि आप Medi-Cal के लिए योग्य हैं और इनमें से किसी एक काउंटी में रहते हैं: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, या Tuolumne. आप सामाजिक सुरक्षा के माध्यम से Medi-Cal के लिए भी अर्हता प्राप्त कर सकते हैं क्योंकि आपको SSI या SSP मिल रहा है।

नामांकन के बारे में प्रश्नों के लिए, Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें। या <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> पर जाएं

सामाजिक सुरक्षा से संबंधित प्रश्नों के लिए, सामाजिक सुरक्षा प्रशासन को इस नंबर पर कॉल करें:

1-800-772-1213. या <https://www.ssa.gov/locator/> पर जाएं।

## ट्रांजिशनल Medi-Cal

यदि आपने अधिक धन कमाना शुरू कर दिया है और अब आप Medi-Cal के लिए योग्य नहीं हैं, तो आप ट्रांजिशनल Medi-Cal प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं।

आप अपने स्थानीय काउंटी कार्यालय में ट्रांजिशनल Medi-Cal के लिए योग्यता के बारे में प्रश्न पूछ सकते हैं:

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

या Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें।

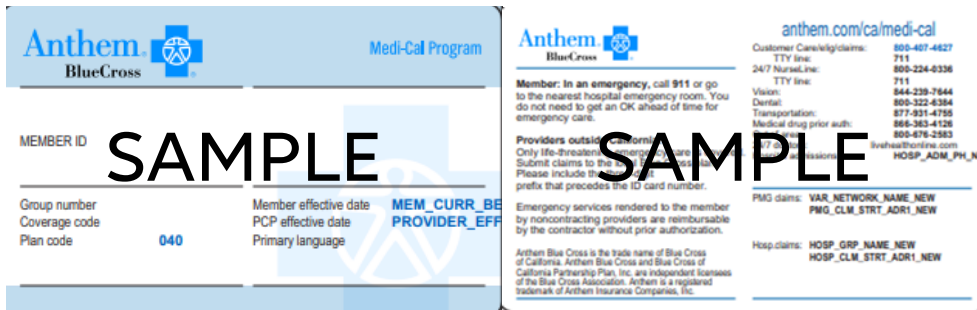


ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## पहचान (ID) कार्ड

Anthem के सदस्य के रूप में, आपको हमारा Anthem पहचान (ID) कार्ड मिलेगा। स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ या प्रिस्क्रिप्शन प्राप्त करते समय आपको अपना Anthem आईडी कार्ड और अपना Medi-Cal लाभ पहचान कार्ड (BIC) दिखाना होगा। आपका Medi-Cal BIC कार्ड California राज्य द्वारा आपको भेजा गया लाभ पहचान कार्ड है। आपको सभी स्वास्थ्य कार्ड हमेशा अपने साथ रखने चाहिए। आपके Medi-Cal BIC और Anthem आईडी कार्ड इस प्रकार दिखाई देंगे:



यदि आपको नामांकन तिथि के कुछ सप्ताह के भीतर अपना Anthem आईडी कार्ड नहीं मिलता है, या यदि आपका Anthem आईडी कार्ड क्षतिग्रस्त, खो गया या चोरी हो गया है, तो तुरंत सदस्य सेवाओं को कॉल करें। Anthem आपको निःशुल्क एक नया कार्ड भेजेगा। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यदि आपके पास Medi-Cal BIC कार्ड नहीं है या आपका कार्ड क्षतिग्रस्त, खो गया या चोरी हो गया है, तो स्थानीय काउंटी कार्यालय को कॉल करें। अपना स्थानीय काउंटी कार्यालय खोजने के लिए, <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> पर जाएँ



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## 2. आपकी स्वास्थ्य योजना के बारे में

### स्वास्थ्य योजना ओवरव्यू

Anthem इन काउंटियों में जिन लोगों के पास Medi-Cal है, उनके लिए एक स्वास्थ्य योजना है: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, और Tuolumne. Anthem आपको आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने में सहायता करने के लिए California राज्य के साथ काम करता है।

स्वास्थ्य योजना के बारे में अधिक जानने और इसे आपके लिए कैसे उपयोगी बनाया जाए, इसके लिए Anthem सदस्य सेवा प्रतिनिधियों में से किसी एक से बात करें। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

### आपका कवरेज कब शुरू और कब समाप्त होता है

जब आप Anthem में नामांकन कराएंगे, तो हम आपकी नामांकन तिथि के दो सप्ताह के भीतर आपका Anthem पहचान (ID) कार्ड भेज देंगे। जब आप स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं या प्रिस्क्रिप्शन प्राप्त करते हैं तो आपको अपना Anthem आईडी कार्ड और अपना Medi-Cal लाभ पहचान कार्ड (BIC) दोनों दिखाना होगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आपके Medi-Cal कवरेज को हर साल नवीनीकृत करने की आवश्यकता होगी। यदि आपका स्थानीय काउंटी कार्यालय आपके Medi-Cal कवरेज को इलेक्ट्रॉनिक रूप से नवीनीकृत नहीं कर सकता है, तो काउंटी आपको पहले से भरा हुआ Medi-Cal नवीनीकरण फॉर्म भेजेगा। इस फॉर्म को पूरा भरें और इसे अपने स्थानीय काउंटी कार्यालय में वापस भेजें। आप अपनी जानकारी व्यक्तिगत रूप से, फोन द्वारा, मेल द्वारा, ऑनलाइन, या अपने काउंटी में उपलब्ध अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से वापस कर सकते हैं।

आप किसी भी समय अपना Anthem कवरेज समाप्त कर सकते हैं और कोई अन्य स्वास्थ्य योजना चुन सकते हैं। नई योजना चुनने में सहायता के लिए, Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें। या

[www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov) पर जाएं

Anthem Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, और Tuolumne काउंटियों में Medi-Cal सदस्यों के लिए एक स्वास्थ्य योजना है। अपना स्थानीय काउंटी कार्यालय <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> पर खोजें।

Anthem Medi-Cal कवरेज समाप्त हो सकता है यदि निम्न में से कोई भी सत्य हो:

- आप Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, या Tuolumne काउंटी से बाहर चले जाते हैं
- अब आपके पास Medi-Cal नहीं है
- आप छूट कार्यक्रम के लिए पात्र हो जाते हैं जिसके लिए आपको शुल्क-सेवा (FFS) Medi-Cal में नामांकित होना आवश्यक है
- आप जेल या कारावास में हैं

यदि आप अपना Anthem Medi-Cal कवरेज खो देते हैं, तो भी आप FFS Medi-Cal कवरेज के लिए अर्हता प्राप्त कर सकते हैं। यदि आप सुनिश्चित नहीं हैं कि आप अभी भी Anthem के अंतर्गत आते हैं या नहीं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## प्रबंधित देखभाल में अमेरिकी भारतीयों के लिए विशेष ध्यान

अमेरिकी भारतीयों को Medi-Cal प्रबंधित देखभाल योजना में नामांकन न कराने का अधिकार है, अथवा वे किसी भी समय और किसी भी कारण से अपनी Medi-Cal प्रबंधित देखभाल योजना को छोड़कर FFS Medi-Cal में वापस आ सकते हैं।

यदि आप अमेरिकी भारतीय हैं, तो आपको भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (IHCP) से स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार है। आप इन स्थानों से स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्राप्त करते हुए Anthem के साथ बने रह सकते हैं या नामांकन रद्द (छोड़) सकते हैं। नामांकन और नामांकन समाप्ति के बारे में अधिक जानने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem को आपके लिए देखभाल समन्वय प्रदान करना होगा, जिसमें नेटवर्क से बाहर केस प्रबंधन भी शामिल है। यदि आप किसी IHCP से सेवाएं प्राप्त करना चाहते हैं और वहाँ कोई इन-नेटवर्क IHCP उपलब्ध नहीं है, तो Anthem को नेटवर्क से बाहर का IHCP ढूँढने में आपकी सहायता करनी चाहिए। अधिक जानने के लिए इस पुस्तिका के चैप्टर 3 में “प्रदाता नेटवर्क” पढ़ें।

---

## आपकी योजना कैसे काम करती है

Anthem DHCS के साथ अनुबंधित एक प्रबंधित देखभाल स्वास्थ्य योजना है। Anthem हमारे सदस्यों को स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करने के लिए Anthem सेवा क्षेत्र में डॉक्टरों, अस्पतालों और अन्य प्रदाताओं के साथ काम करता है। Anthem के सदस्य के रूप में, आप FFS Medi-Cal के माध्यम से प्रदान की जाने वाली कुछ सेवाओं के लिए अर्हता प्राप्त कर सकते हैं। इनमें आउट पेशेंट प्रिस्क्रिप्शन, गैर-प्रिस्क्रिप्शन वाली दवाएं और Medi-Cal Rx के माध्यम से कुछ चिकित्सा आपूर्ति शामिल हैं।

सदस्य सेवाएँ आपको बताएंगी कि Anthem कैसे काम करता है, आपको आवश्यक देखभाल कैसे मिलेगी, कार्यालय समय के दौरान प्रदाता नियुक्तियों को कैसे शेड्यूल किया जाए, वैकल्पिक प्रारूपों में मुफ्त व्याख्या और अनुवाद सेवाओं या लिखित जानकारी का अनुरोध कैसे करें, और कैसे पता करें कि क्या आप परिवहन सेवाओं के लिए योग्य हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

अधिक जानकारी के लिए **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। आप सदस्य सेवा की जानकारी ऑनलाइन [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पा सकते हैं।

---

## स्वास्थ्य योजनाओं में बदलाव

यदि कोई अन्य स्वास्थ्य योजना उपलब्ध है, तो आप किसी भी समय Anthem को छोड़कर अपने निवास स्थान में किसी अन्य स्वास्थ्य योजना में शामिल हो सकते हैं। नई योजना चुनने के लिए, Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें। आप सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे के बीच कॉल कर सकते हैं। या यहां जाएं <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>

Anthem छोड़ने और अपने काउंटी में किसी अन्य योजना में नामांकन करने के आपके अनुरोध को संसाधित करने में 30 दिन या उससे अधिक समय लग सकता है। अपने अनुरोध की स्थिति जानने के लिए, Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें।

यदि आप Anthem को जल्दी छोड़ना चाहते हैं, तो आप शीघ्र (तेज़) नाम हटाने के लिए Health Care Options को कॉल कर सकते हैं।

जो सदस्य शीघ्र नाम वापसी का अनुरोध कर सकते हैं, उनमें केवल वे ही सदस्य शामिल हैं, जो पालन-पोषण देखभाल या दत्तक ग्रहण सहायता कार्यक्रमों के अंतर्गत सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं, विशेष स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं वाले सदस्य, तथा Medicare या किसी अन्य Medi-Cal या वाणिज्यिक प्रबंधित देखभाल योजना में पहले से नामांकित सदस्य शामिल हैं, परंतु यह इन तक ही सीमित नहीं है।

आप अपने स्थानीय काउंटी कार्यालय से संपर्क करके Anthem छोड़ने का अनुरोध कर सकते हैं। अपना स्थानीय काउंटी कार्यालय यहां खोजें:

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

या Health Care Options को 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## वे छात्र जो किसी नए काउंटी में या California से बाहर चले जाते हैं

आप संयुक्त राज्य अमेरिका में कहीं भी आपातकालीन देखभाल और तत्काल देखभाल प्राप्त कर सकते हैं, जिसमें संयुक्त राज्य अमेरिका के क्षेत्र भी शामिल हैं। नियमित और निवारक देखभाल केवल आपके निवास स्थान के काउंटी में ही कवर की जाती है। यदि आप एक छात्र हैं जो कॉलेज सहित उच्च शिक्षा प्राप्त करने के लिए California के किसी नए काउंटी में जाते हैं, तो Anthem आपके नए काउंटी में आपातकालीन कक्ष और तत्काल देखभाल सेवाओं को कवर करेगा। आप अपने नए काउंटी में भी नियमित या निवारक देखभाल प्राप्त कर सकते हैं, लेकिन आपको Anthem को सूचित करना होगा। नीचे और अधिक पढ़ें।

यदि आप Medi-Cal में नामांकित हैं और आप जिस California काउंटी में रहते हैं, उससे भिन्न काउंटी में छात्र हैं, तो आपको उस काउंटी में Medi-Cal के लिए आवेदन करने की आवश्यकता नहीं है।

यदि आप California के किसी अन्य काउंटी में छात्र बनने के लिए अस्थायी रूप से अपने घर से दूर चले जाते हैं, तो आपके पास दो विकल्प हैं। तो आप:

- अपने स्थानीय काउंटी कार्यालय में अपने पात्रता कार्यकर्ता को बताएं कि आप उच्च शिक्षा के लिए अस्थायी रूप से स्कूल जा रहे हैं और उन्हें नए काउंटी में अपना पता दें। काउंटी आपके नए पते और काउंटी कोड के साथ केस रिकॉर्ड को अपडेट करेगी। यदि आप किसी नए काउंटी में रहते हुए नियमित या निवारक देखभाल प्राप्त करना चाहते हैं तो आपको ऐसा करना होगा। यदि Anthem उस काउंटी में सेवा प्रदान नहीं करता है जहाँ आप कॉलेज में पढ़ने जा रहे हैं, तो आपको स्वास्थ्य योजना बदलनी पड़ सकती है। प्रश्नों के लिए और एक नई स्वास्थ्य योजना में शामिल होने में देरी को रोकने के लिए, 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 या 711) पर Health Care Options को कॉल करें।

या

- यदि Anthem उस नए काउंटी में सेवा प्रदान नहीं करता है जहाँ आप कॉलेज जाते हैं, और आप अपनी स्वास्थ्य योजना को उस काउंटी में सेवा प्रदान करने वाली योजना में परिवर्तित नहीं करते हैं, तो आपको नए काउंटी में केवल कुछ स्थितियों के लिए आपातकालीन कक्ष



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

और तत्काल देखभाल सेवाएं ही मिलेंगी। अधिक जानने के लिए चैप्टर 3, “देखभाल कैसे प्राप्त करें” पढ़ें। नियमित या निवारक स्वास्थ्य देखभाल के लिए, आपको Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, और Tuolumne काउंटियों में स्थित प्रदाताओं के Anthem नेटवर्क का उपयोग करना होगा।

यदि आप किसी अन्य राज्य में छात्र बनने के लिए अस्थायी रूप से California छोड़ रहे हैं और आप अपना Medi-Cal कवरेज बनाए रखना चाहते हैं, तो अपने स्थानीय काउंटी कार्यालय में अपने पात्रता कार्यकर्ता से संपर्क करें। जब तक आप योग्य हैं, Medi-Cal दूसरे राज्य में आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल को कवर करेगा। Medi-Cal कनाडा और मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन देखभाल को भी कवर करेगा।

जब आप California से बाहर हों तो नियमित और निवारक देखभाल सेवाएं, जिनमें इन सेवाओं से संबंधित दवाएं भी शामिल हैं, कवर नहीं की जाती हैं। आप राज्य के बाहर की सेवाओं के लिए Medi-Cal कवरेज के लिए योग्य नहीं होंगे। Anthem आपकी स्वास्थ्य देखभाल का भुगतान नहीं करेगा। यदि आप किसी अन्य राज्य में Medicaid चाहते हैं, तो आपको उस राज्य में आवेदन करना होगा। Medi-Cal संयुक्त राज्य अमेरिका के बाहर आपातकालीन, अत्यावश्यक या किसी भी अन्य स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को कवर नहीं करता है, सिवाय कनाडा और मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन देखभाल के, जैसा कि चैप्टर 3 में उल्लेख किया गया है।

---

## देखभाल की निरंतरता

### नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के लिए देखभाल की निरंतरता

Anthem के सदस्य के रूप में, आपको Anthem के नेटवर्क में प्रदाताओं से स्वास्थ्य देखभाल मिलेगी। यह पता लगाने के लिए कि क्या कोई स्वास्थ्य सेवा प्रदाता Anthem नेटवर्क में है, पढ़ें [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/)। निर्देशिका में सूचीबद्ध नहीं किए गए प्रदाता Anthem नेटवर्क में नहीं हो सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



कुछ मामलों में, आप ऐसे प्रदाताओं से देखभाल प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं जो Anthem नेटवर्क में नहीं हैं। यदि आपको अपनी स्वास्थ्य योजना बदलने या FFS Medi-Cal से प्रबंधित देखभाल पर स्विच करने की आवश्यकता थी, या आपके पास एक प्रदाता था जो नेटवर्क में था, लेकिन अब नेटवर्क से बाहर है, तो आप अपने प्रदाता को रखने में सक्षम हो सकते हैं, भले ही वे Anthem नेटवर्क में न हों। इसे देखभाल की निरंतरता कहा जाता है।

यदि आपको ऐसे प्रदाता से देखभाल की आवश्यकता है जो नेटवर्क से बाहर है, तो देखभाल की निरंतरता के लिए Anthem को कॉल करें। यदि ये सभी बातें सत्य हैं तो आप 12 महीने या उससे अधिक समय तक देखभाल की निरंतरता प्राप्त कर सकते हैं:

- आपका Anthem में नामांकन से पहले आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता के साथ निरंतर संबंध है
- आप Anthem में नामांकन से पहले 12 महीनों के दौरान कम से कम एक बार गैर-आपातकालीन यात्रा के लिए आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता के पास गए थे
- आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता Anthem के साथ काम करने के लिए तैयार है और Anthem की अनुबंध आवश्यकताओं और सेवाओं के लिए भुगतान से सहमत है
- आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता Anthem के व्यावसायिक मानकों को पूरा करता है
- आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता Medi-Cal कार्यक्रम में नामांकित है और भाग ले रहा है

अधिक जानकारी के लिए, सदस्य सेवाओं को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

यदि आपके प्रदाता 12 महीने के अंत तक Anthem नेटवर्क में शामिल नहीं होते हैं, Anthem भुगतान दरों से सहमत नहीं होते हैं, या देखभाल की गुणवत्ता संबंधी आवश्यकताओं को पूरा नहीं करते हैं, तो आपको Anthem नेटवर्क में प्रदाता बदलने की आवश्यकता होगी। अपने विकल्पों पर चर्चा करने के लिए, सदस्य सेवाओं को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem को रेडियोलॉजी, प्रयोगशाला, डायलिसिस केंद्र, या परिवहन जैसी कुछ सहायक (सहायक) सेवाओं के लिए किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता की देखभाल की निरंतरता प्रदान करने की आवश्यकता नहीं है। आपको ये सेवाएँ Anthem के नेटवर्क में एक प्रदाता के साथ मिलेंगी।

देखभाल की निरंतरता के बारे में अधिक जानने के लिए और यदि आप योग्य हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से कवर की गई सेवाओं का पूरा होना

Anthem के सदस्य के रूप में, आपको Anthem के नेटवर्क में प्रदाताओं से कवर की गई सेवाएँ मिलेंगी। यदि आप Anthem में नामांकन के समय या आपके प्रदाता द्वारा Anthem के नेटवर्क को छोड़ने के समय कुछ स्वास्थ्य स्थितियों के लिए उपचार करा रहे हैं, तो आप अभी भी नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से Medi-Cal सेवाएँ प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं।

यदि आपको इन स्वास्थ्य स्थितियों के लिए कवर की गई सेवाओं की आवश्यकता है, तो आप एक विशिष्ट समय अवधि के लिए आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता के साथ देखभाल जारी रखने में सक्षम हो सकते हैं:

स्वास्थ्य स्थिति	समय सीमा
गंभीर स्थितियाँ (एक चिकित्सीय समस्या जिस पर शीघ्र ध्यान देने की आवश्यकता है)	जब तक आपकी गंभीर स्थिति बनी रहती है
गंभीर दीर्घकालिक शारीरिक और व्यवहार संबंधी स्थितियाँ (कोई गंभीर स्वास्थ्य देखभाल समस्या जो आपको लंबे समय से हो)	कवरेज शुरू होने की तिथि से 12 महीने तक या प्रदाता का Anthem के साथ अनुबंध समाप्त होने की तिथि तक
गर्भावस्था और प्रसवोत्तर (जन्म के बाद) देखभाल	आपकी गर्भावस्था के दौरान और गर्भावस्था की समाप्ति के 12 महीने बाद तक
मातृ मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ	निदान से 12 महीने तक या आपकी गर्भावस्था के अंत से, जो भी बाद में हो
जन्म से लेकर 36 महीने की उम्र तक नवजात शिशु की देखभाल	कवरेज की आरंभ तिथि से 12 महीने तक या प्रदाता का Anthem के साथ अनुबंध समाप्त होने की तिथि तक
घातक बीमारी (जीवन के लिए खतरा पैदा करने वाली चिकित्सीय समस्या)	जब तक आपकी बीमारी रहेगी। आप Anthem के साथ नामांकन की तिथि से या प्रदाता द्वारा Anthem के साथ काम करना बंद करने की तिथि से 12 महीने से अधिक समय तक सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

स्वास्थ्य स्थिति	समय सीमा
नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से सर्जरी या अन्य चिकित्सा प्रक्रिया करवाना, जब तक कि वह कवर की गई हो, चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो, और Anthem द्वारा अधिकृत हो उपचार के प्रलेखित पाठ्यक्रम के भाग के रूप में Anthem द्वारा अनुशंसित और प्रलेखित हो	सर्जरी या अन्य चिकित्सा प्रक्रिया प्रदाता की अनुबंध समाप्ति तिथि से 180 दिनों के भीतर या Anthem के साथ आपके नामांकन की प्रभावी तिथि से 180 दिनों के भीतर होनी चाहिए

अन्य स्थितियों के लिए जो योग्य हो सकती हैं, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

यदि नेटवर्क से बाहर का कोई प्रदाता सेवाएं प्रदान करना जारी रखने के लिए तैयार नहीं है या देखभाल प्रदान करने के लिए Anthem की अनुबंध आवश्यकताओं, भुगतान या अन्य शर्तों से सहमत नहीं है, तो आप प्रदाता से निरंतर देखभाल प्राप्त नहीं कर पाएंगे। हो सकता है कि आप Anthem के नेटवर्क में किसी भिन्न प्रदाता से सेवाएँ प्राप्त करना जारी रख सकें।

अपनी देखभाल जारी रखने के लिए अनुबंधित प्रदाता चुनने में सहायता के लिए या यदि आपके पास ऐसे प्रदाता से कवर की गई सेवाएँ प्राप्त करने में प्रश्न या समस्याएँ हैं जो अब Anthem's नेटवर्क में नहीं है, तो सदस्य सेवाओं को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem को उन सेवाओं के लिए देखभाल की निरंतरता प्रदान करने की आवश्यकता नहीं है जो Medi-Cal द्वारा कवर नहीं की जाती हैं या जो DHCS के साथ Anthem के अनुबंध के अंतर्गत कवर नहीं की जाती हैं। देखभाल की निरंतरता, पात्रता और उपलब्ध सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

## लागत

### सदस्य लागत

Anthem उन लोगों की सेवा करता है जो Medi-Cal लिए अर्हता प्राप्त करते हैं। अधिकांश मामलों में, Anthem सदस्यों को कवर की गई सेवाओं, प्रीमियम या कटौती के लिए भुगतान नहीं करना पड़ता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यदि आप अमेरिकी भारतीय हैं, तो आपको नामांकन शुल्क, प्रीमियम, कटौती, सह-भुगतान, लागत साझाकरण या अन्य समान शुल्क का भुगतान नहीं करना होगा। Anthem को किसी भी अमेरिकी भारतीय सदस्य से शुल्क नहीं लेना चाहिए, जो सीधे IHCP से या IHCP के रेफरल के माध्यम से कोई वस्तु या सेवा प्राप्त करता है, या किसी नामांकन शुल्क, प्रीमियम, कटौती योग्य राशि, सह-भुगतान, लागत साझाकरण या इसी तरह के किसी भी शुल्क के रूप में IHCP को देय भुगतान को कम नहीं करना चाहिए।

यदि आप सांता क्लारा या सैन फ्रांसिस्को काउंटियों में काउंटी चिल्ड्रन्स हेल्थ इनिशिएटिव प्रोग्राम (CCHIP) में नामांकित हैं या Medi-Cal फॉर फैमिलीज़ में नामांकित हैं, तो आपको मासिक प्रीमियम और सह-भुगतान देना पड़ सकता है।

आपातकालीन देखभाल, अत्यावश्यक देखभाल या संवेदनशील देखभाल को छोड़कर, आपको Anthem नेटवर्क के बाहर किसी प्रदाता के पास जाने से पहले Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करना होगा। यदि आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) नहीं मिलता है और आप नेटवर्क के बाहर किसी ऐसे प्रदाता के पास जाते हैं जो आपातकालीन देखभाल, अत्यावश्यक देखभाल या संवेदनशील देखभाल नहीं है, तो आपको उस प्रदाता से प्राप्त देखभाल के लिए भुगतान करना पड़ सकता है। कवर की गई सेवाओं की सूची के लिए, इस पुस्तिका में चैप्टर 4, “लाभ और सेवाएँ” पढ़ें। आप प्रदाता निर्देशिका Anthem वेबसाइट [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पा सकते हैं।

### दीर्घकालिक देखभाल और लागत का हिस्सा रखने वाले सदस्यों के लिए

आपको अपनी दीर्घकालिक देखभाल सेवाओं के लिए हर महीने लागत का एक हिस्सा चुकाना पड़ सकता है। लागत में आपके हिस्से की राशि आपकी आय पर निर्भर करती है। प्रत्येक माह, आप अपने स्वास्थ्य देखभाल बिलों का भुगतान स्वयं करेंगे, जिसमें दीर्घकालिक सेवाएं और सहायता (LTSS) बिल भी शामिल होंगे, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं होंगे, जब तक कि आपके द्वारा भुगतान की गई राशि लागत के आपके हिस्से के बराबर न हो जाए। उसके बाद, Anthem उस महीने के लिए आपकी दीर्घकालिक देखभाल को कवर करेगा। जब तक आप महीने के लिए अपनी संपूर्ण दीर्घकालिक देखभाल लागत का भुगतान नहीं कर देते, तब तक आप Anthem द्वारा कवर नहीं किए जाएंगे।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## किसी प्रदाता को भुगतान कैसे मिलता है

Anthem प्रदाताओं को इन तरीकों से भुगतान करता है:

- प्रति व्यक्ति(कैपिटेशन) भुगतान
  - Anthem कुछ प्रदाताओं को प्रत्येक Anthem सदस्य के लिए हर महीने एक निश्चित राशि का भुगतान करता है। इसे कैपिटेशन भुगतान कहा जाता है। Anthem और प्रदाता मिलकर भुगतान राशि तय करते हैं।
- FFS भुगतान
  - कुछ प्रदाता Anthem सदस्यों की देखभाल करते हैं और Anthem को उनके द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के लिए बिल भेजते हैं। इसे FFS भुगतान कहा जाता है। Anthem और प्रदाता मिलकर यह तय करते हैं कि प्रत्येक सेवा की लागत कितनी होगी।

Anthem प्रदाताओं को भुगतान कैसे करता है, इसके बारे में अधिक जानने के लिए, कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**।

## यदि आपको किसी स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से बिल मिलता है

कवर की गई सेवाएँ स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ हैं जिनका भुगतान Anthem को करना होगा। यदि आपको Medi-Cal कवर वाली किसी सेवा के लिए बिल मिलता है, तो उसका भुगतान न करें। सदस्य सेवाओं को तुरंत **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem आपको यह पता लगाने में मदद करेगा कि बिल सही है या नहीं।

यदि आपको किसी फार्मसी से प्रिस्क्रिप्शन दवा, आपूर्ति या पूरक के लिए बिल मिलता है, तो Medi-Cal Rx ग्राहक सेवा को 1-800-977-2273 पर, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन कॉल करें। TTY उपयोगकर्ता 711 पर सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक कॉल कर सकते हैं। आप <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> पर Medi-Cal Rx वेबसाइट पर भी जा सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## Anthem से आपके खर्च वापस करने के लिए कहना

यदि आपने उन सेवाओं के लिए भुगतान किया है जो आपको पहले ही मिल चुकी हैं, तो आप प्रतिपूर्ति (वापस भुगतान) पाने के लिए पात्र हो सकते हैं, बशर्ते आप इनमें से **सभी** शर्तें पूरी करते हों:

- आपको जो सेवा मिली है वह एक कवर की गई सेवा है जिसका भुगतान करने की जिम्मेदारी Anthem की है। Anthem आपको उस सेवा के लिए प्रतिपूर्ति नहीं करेगा जो Anthem कवर नहीं करती है।
- आपको कवर की गई सेवा तब मिली जब आप एक योग्य Anthem सदस्य थे।
- आप कवर की गई सेवा प्राप्त करने की तिथि से एक वर्ष के भीतर भुगतान की मांग करते हैं।
- आप प्रमाण प्रस्तुत करें कि आपने या आपकी ओर से किसी अन्य व्यक्ति ने कवर की गई सेवा के लिए भुगतान किया है, जैसे कि प्रदाता से प्राप्त विस्तृत रसीद।
- आपको Anthem' के नेटवर्क में Medi-Cal नामांकित प्रदाता से कवर की गई सेवा मिली है। यदि आपको आपातकालीन देखभाल, परिवार नियोजन सेवाएं, या कोई अन्य सेवा मिलती है जिसे Medi-Cal नेटवर्क से बाहर के प्रदाताओं को पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के बिना करने की अनुमति देता है, तो आपको इस शर्त को पूरा करने की आवश्यकता नहीं है।
- यदि कवर की गई सेवा के लिए सामान्यतः पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है, तो आपको प्रदाता से यह प्रमाण देना होगा कि कवर की गई सेवा के लिए चिकित्सीय आवश्यकता है।

Anthem आपको एक पत्र भेजकर बताएगा कि क्या वे आपको प्रतिपूर्ति करेंगे, जिसे नोटिस ऑफ एक्शन (NOA) कहा जाता है। यदि आप उपरोक्त सभी शर्तों को पूरा करते हैं, तो Medi-Cal-नामांकित प्रदाता को आपको आपके द्वारा भुगतान की गई पूरी राशि वापस करनी चाहिए। यदि प्रदाता आपको पैसे वापस देने से इनकार करता है, तो Anthem आपको आपके द्वारा भुगतान की गई पूरी राशि वापस कर देगा। हमें दावा प्राप्त होने के 45 कार्य दिवसों के भीतर आपको प्रतिपूर्ति करनी होगी।

यदि प्रदाता Medi-Cal में नामांकित है, लेकिन Anthem नेटवर्क में नहीं है और आपको पैसे वापस करने से इनकार करता है, Anthem आपको पैसे वापस करेगा, लेकिन केवल उतनी ही राशि तक, जितनी FFS Medi-Cal भुगतान करेगा। Anthem आपातकालीन सेवाओं, परिवार



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

नियोजन सेवाओं, या किसी अन्य सेवा के लिए आपको पूरी राशि का भुगतान करेगा, जिसे Medi-Cal पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के बिना आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाताओं द्वारा प्रदान करने की अनुमति देता है। यदि आप उपरोक्त शर्तों में से किसी एक को पूरा नहीं करते हैं, तो Anthem आपको पैसे वापस नहीं करेगा।

Anthem आपको पैसे वापस नहीं करेगा अगर:

- आपने ऐसी सेवाएँ मांगी और प्राप्त कीं जो Medi-Cal द्वारा कवर नहीं की जातीं, जैसे कॉस्मेटिक सेवाएँ
- यह सेवा Anthem के लिए कवर की गई सेवा नहीं है
- आपके पास लागत का एक अपूर्ण Medi-Cal हिस्सा है
- आप एक ऐसे डॉक्टर के पास गए जो Medi-Cal नहीं लेता और आपने एक फॉर्म पर हस्ताक्षर किए जिसमें कहा गया था कि आप किसी भी तरह से डॉक्टर से मिलना चाहते हैं और आप सेवाओं के लिए खुद भुगतान करेंगे
- आपके Medicare पार्ट D प्लान द्वारा कवर किए गए प्रिस्क्रिप्शन के लिए आपके पास Medicare पार्ट D सह-भुगतान है



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 3. देखभाल कैसे प्राप्त करें

## स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ प्राप्त करना

कृपया निम्नलिखित जानकारी पढ़ें ताकि आपको पता चल सके कि किससे या किस प्रदाता समूह से स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त की जा सकती है।

आप Anthem में नामांकन की प्रभावी तिथि से स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्राप्त करना शुरू कर सकते हैं। हमेशा अपने साथ अपना Anthem पहचान (ID) कार्ड, Medi-Cal लाभ पहचान कार्ड (BIC), और कोई भी अन्य स्वास्थ्य बीमा कार्ड रखें। कभी भी किसी अन्य व्यक्ति को अपना BIC कार्ड या Anthem आईडी कार्ड इस्तेमाल न करने दें।

केवल Medi-Cal कवरेज वाले नए सदस्यों को Anthem नेटवर्क में एक प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) चुनना होगा। Medi-Cal और अन्य व्यापक स्वास्थ्य कवरेज वाले नए सदस्यों को PCP चुनने की आवश्यकता नहीं है।

Anthem नेटवर्क डॉक्टरों, अस्पतालों और अन्य प्रदाताओं का एक समूह है जो Anthem के साथ काम करते हैं। आपको Anthem का सदस्य बनने के 30 दिनों के भीतर एक PCP चुनना होगा। यदि आप कोई PCP नहीं चुनते हैं, तो Anthem आपके लिए एक चुन लेगा।

आप Anthem में सभी परिवार के सदस्यों के लिए एक ही PCP या अलग PCP चुन सकते हैं, जब तक कि PCP उपलब्ध हो।

यदि आपके पास कोई डॉक्टर है जिसे आप रखना चाहते हैं, या आप एक नया PCP खोजना चाहते हैं, तो Anthem नेटवर्क में सभी PCP और अन्य प्रदाताओं की सूची के लिए प्रदाता निर्देशिका पर जाएं। प्रदाता निर्देशिका में PCP चुनने में आपकी सहायता के लिए अन्य जानकारी उपलब्ध है। यदि आपको प्रदाता निर्देशिका की आवश्यकता है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)**



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।



पर कॉल करें। आप प्रदाता निर्देशिका Anthem वेबसाइट [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पा सकते हैं।

यदि आपको Anthem नेटवर्क में भाग लेने वाले प्रदाता से आवश्यक देखभाल नहीं मिल पाती है, तो Anthem के नेटवर्क में आपके PCP या विशेषज्ञ को आपको नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास भेजने के लिए Anthem से अनुमोदन मांगना चाहिए। इसे रेफरल कहा जाता है। इस अध्याय में आगे "संवेदनशील देखभाल" शीर्षक के अंतर्गत सूचीबद्ध संवेदनशील देखभाल सेवाएं प्राप्त करने के लिए आपको नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास जाने के लिए रेफरल की आवश्यकता नहीं है।

PCP, प्रदाता निर्देशिका और प्रदाता नेटवर्क के बारे में अधिक जानने के लिए इस चैप्टर का शेष भाग पढ़ें।

**Medi-Cal Rx** प्रोग्राम आउट पेशेंट प्रिस्क्रिप्शन दवा कवरेज का प्रबंधन करता है। अधिक जानने के लिए, अध्याय 4 में "अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ" पढ़ें।

## प्राथमिक देखभाल प्रदाता

आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) वह लाइसेंस प्राप्त प्रदाता है जिसके पास आप अपनी अधिकांश स्वास्थ्य देखभाल के लिए जाते हैं। आपका PCP आपको अन्य प्रकार की देखभाल प्राप्त करने में भी मदद करता है, जिसकी आपको आवश्यकता होती है। आपको Anthem में नामांकन के 30 दिनों के भीतर एक PCP चुनना होगा। अपनी आयु और लिंग के आधार पर, आप अपने PCP के रूप में एक सामान्य चिकित्सक, प्रसूति/स्त्री रोग, पारिवारिक चिकित्सक, इंटरनिस्ट या बाल रोग विशेषज्ञ का चयन कर सकते हैं।

एक नर्स प्रैक्टिशनर (NP), फिजिशियन असिस्टेंट (PA), या प्रमाणित नर्स दाई भी आपके PCP के रूप में कार्य कर सकती है। यदि आप NP, PA, या प्रमाणित नर्स दाई का चयन करते हैं, तो आपकी देखभाल की देखरेख के लिए आपको एक डॉक्टर सौंपा जा सकता है। यदि आप Medicare और Medi-Cal दोनों का लाभ उठा रहे हैं, या यदि आपके पास अन्य व्यापक



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

स्वास्थ्य देखभाल बीमा भी है, तो आपको PCP चुनने की आवश्यकता नहीं है।

आप अपने PCP के रूप में भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (IHCP), संघीय योग्यताप्राप्त स्वास्थ्य केंद्र (FQHC), ग्रामीण स्वास्थ्य क्लिनिक (RHC) या स्ट्रीट मेडिसिन प्रदाता (SMP) को चुन सकते हैं। प्रदाता के प्रकार के आधार पर, आप अपने लिए तथा अपने अन्य पारिवारिक सदस्यों के लिए जो Anthem के सदस्य हैं, एक PCP चुन सकेंगे, बशर्ते कि PCP उपलब्ध हो।

**नोट:** अमेरिकी भारतीय किसी IHCP को अपना PCP चुन सकते हैं, भले ही वह IHCP Anthem नेटवर्क में न हो।

यदि आप नामांकन के 30 दिनों के भीतर कोई PCP नहीं चुनते हैं, तो Anthem आपको एक PCP सौंप देगा। यदि आपको कोई PCP सौंपा गया है और आप बदलाव करना चाहते हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यह परिवर्तन अगले महीने के पहले दिन होता है।

आपका PCP:

- अपने स्वास्थ्य इतिहास और ज़रूरतों को जानेगा
- आपके स्वास्थ्य का रिकॉर्ड रखेगा
- आपको आवश्यक निवारक और नियमित स्वास्थ्य देखभाल प्रदान करना
- यदि आपको किसी विशेषज्ञ की आवश्यकता हो तो आपको उसके पास भेजा जाएगा
- यदि आपको आवश्यकता हो तो अस्पताल में देखभाल की व्यवस्था करें

आप Anthem नेटवर्क में PCP खोजने के लिए प्रदाता निर्देशिका में देख सकते हैं। प्रदाता निर्देशिका में IHCPs, FQHCs, RHCs और SMPs की सूची है जो Anthem के साथ काम करते हैं।

आप Anthem प्रदाता निर्देशिका ऑनलाइन [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर पा सकते हैं। या आप **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करके प्रदाता निर्देशिका को आपके पास भेजने का अनुरोध कर सकते हैं। आप यह जानने के लिए भी कॉल कर सकते हैं कि क्या आपका इच्छित PCP नए रोगियों को ले रहा है।

## डॉक्टरों और अन्य प्रदाताओं का चयन

आप जानते हैं कि आपकी स्वास्थ्य देखभाल की ज़रूरतें सबसे अच्छी हैं, इसलिए यह सबसे अच्छा है कि आप अपना PCP चुनें। एक ही PCP के साथ रहना सबसे अच्छा है ताकि वे



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आपकी स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं को जान सकें। हालाँकि, यदि आप नया PCP बदलना चाहते हैं, तो आप कभी भी बदलाव कर सकते हैं। आपको एक ऐसा PCP चुनना होगा जो Anthem प्रदाता नेटवर्क में हो और नए मरीज़ ले रहा हो।

परिवर्तन करने के बाद अगले महीने के पहले दिन आपकी नई पसंद आपकी PCP बन जाएगी।

अपना PCP बदलने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें या [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर जाएँ।

Anthem आपका PCP बदल सकता है यदि PCP नए मरीज़ नहीं ले रहा है, Anthem नेटवर्क छोड़ चुका है, आपकी उम्र के मरीज़ों की देखभाल नहीं करता है, या यदि PCP के साथ गुणवत्ता संबंधी चिंताएँ हैं जिनका समाधान नहीं किया जा रहा है। Anthem या आपका PCP आपसे नया PCP लेने के लिए कह सकता है, यदि आप अपने PCP के साथ तालमेल नहीं बिठा पाते या उनसे सहमत नहीं होते, या यदि आप अपॉइंटमेंट पर नहीं पहुंचते या देर से पहुंचते हैं। यदि Anthem को आपके PCP को बदलने की आवश्यकता है, तो Anthem आपको लिखित रूप में बताएगा।

यदि आपका PCP बदलता है, तो आपको मेल में एक पत्र और नया Anthem सदस्य आईडी कार्ड मिलेगा। इसमें आपके नए PCP का नाम होगा। यदि आपको नया आईडी कार्ड प्राप्त करने के बारे में कोई प्रश्न हो तो सदस्य सेवाओं को कॉल करें।

PCP चुनते समय कुछ बातें जिनके बारे में सोचना चाहिए:

- क्या PCP बच्चों की देखभाल करता है?
- क्या PCP उस क्लिनिक में काम करता है जिसे मैं उपयोग करना चाहता हूँ?
- क्या PCP का कार्यालय मेरे घर, कार्यस्थल या मेरे बच्चों के स्कूल के नजदीक है?
- क्या PCP का कार्यालय मेरे निवास स्थान के निकट है और क्या PCP कार्यालय तक पहुंचना आसान है?
- क्या डॉक्टर और कर्मचारी मेरी भाषा बोलते हैं?
- क्या PCP मेरे पसंदीदा अस्पताल के साथ काम करता है?
- क्या PCP मुझे आवश्यक सेवाएँ प्रदान करता है?
- क्या PCP के कार्यालय समय मेरे शेड्यूल के अनुरूप हैं?
- क्या PCP मेरे द्वारा उपयोग किए जाने वाले विशेषज्ञों के साथ काम करता है?



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## प्रारंभिक स्वास्थ्य नियुक्ति

Anthem अनुशंसा करता है कि, एक नए सदस्य के रूप में, आप अपनी पहली स्वास्थ्य नियुक्ति के लिए 120 दिनों के भीतर अपने नए PCP से मिलें, जिसे प्रारंभिक स्वास्थ्य नियुक्ति (IHA) कहा जाता है। पहली स्वास्थ्य नियुक्ति का उद्देश्य आपके PCP को आपके स्वास्थ्य देखभाल इतिहास और जरूरतों को जानने में मदद करना है। आपका PCP आपसे आपके स्वास्थ्य इतिहास के बारे में प्रश्न पूछ सकता है या आपसे प्रश्नावली भरने को कह सकता है। आपका PCP आपको स्वास्थ्य शिक्षा परामर्श और कक्षाओं के बारे में भी बताएगा जो आपकी मदद कर सकते हैं।

जब आप अपनी पहली स्वास्थ्य अपॉइंटमेंट निर्धारित करने के लिए कॉल करते हैं, तो फोन उठाने वाले व्यक्ति को बताएं कि आप Anthem के सदस्य हैं। अपना Anthem ID नंबर दें। अपनी नियुक्ति के समय अपना Medi-Cal BIC कार्ड और Anthem ID कार्ड साथ ले जाएं। अपनी विज़िट पर अपनी दवा और प्रश्नों की एक सूची अपने साथ ले जाना एक अच्छा विचार है। अपनी स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं और चिंताओं के बारे में अपने PCP से बात करने के लिए तैयार रहें।

यदि आप देर से पहुंचने वाले हैं या अपनी नियुक्ति पर नहीं जा सकते हैं तो अपने PCP के कार्यालय को अवश्य फोन करें।

यदि आपको अपनी पहली स्वास्थ्य नियुक्ति के बारे में प्रश्न हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)**।

## नियमित देखभाल

नियमित देखभाल ही नियमित स्वास्थ्य देखभाल है। इसमें निवारक देखभाल शामिल है, जिसे वेलनेस या अच्छी तरह से देखभाल भी कहा जाता है। यह आपको स्वस्थ रहने में मदद करता है और बीमार होने से बचाता है। निवारक देखभाल में नियमित जांच, स्क्रीनिंग, टीकाकरण, स्वास्थ्य शिक्षा और परामर्श शामिल हैं।

Anthem सिफारिश करता है कि बच्चों को, विशेष रूप से, नियमित दिनचर्या और निवारक देखभाल मिले। Anthem सदस्य अमेरिकन एकेडमी ऑफ पीडियाट्रिक्स और Medicare एवं Medicaid सेवा केंद्र द्वारा अनुशंसित सभी प्रारंभिक निवारक सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। इन



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

स्क्रीनिंग में सुनने और देखने की जांच शामिल है, जो स्वस्थ विकास और सीखने को सुनिश्चित करने में मदद कर सकती है। बाल रोग विशेषज्ञ द्वारा अनुशंसित सेवाओं की सूची के लिए, अमेरिकन एकेडमी ऑफ पीडियाट्रिक्स के "ब्राइट फ्यूचर्स" दिशानिर्देश पढ़ें [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

नियमित देखभाल में बीमार होने पर की जाने वाली देखभाल भी शामिल है। Anthem आपके PCP द्वारा नियमित देखभाल को कवर करता है।

आपका PCP:

- आपको नियमित जांच, टीकाकरण (शॉट्स), उपचार, प्रिस्क्रिप्शन, आवश्यक जांच और चिकित्सा सलाह सहित आपकी अधिकांश नियमित देखभाल प्रदान करेगा
- आपके स्वास्थ्य का रिकॉर्ड रखेगा
- यदि आवश्यक हो तो आपको विशेषज्ञों के पास रेफर करेगा
- यदि आपको आवश्यकता हो तो एक्स-रे, मैमोग्राम या प्रयोगशाला जांच का आदेश करेगा

जब आपको नियमित देखभाल की आवश्यकता होगी, तो आप अपॉइंटमेंट के लिए अपने PCP को कॉल करेंगे। जब तक कोई आपातकालीन स्थिति न हो, चिकित्सा देखभाल प्राप्त करने से पहले अपने PCP को कॉल करना सुनिश्चित करें। किसी आपातकालीन स्थिति में **911** पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष में जाएँ।

स्वास्थ्य देखभाल और सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए Anthem क्या कवर करता है और क्या नहीं कवर करता है, इस पुस्तिका में चैप्टर 4, "लाभ और सेवाएं" और चैप्टर 5, "बाल और युवा अच्छी देखभाल" पढ़ें।

नेटवर्क में सभी Anthem प्रदाता विकलांग लोगों के साथ संवाद करने के लिए सहायता और सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। वे आपसे किसी अन्य भाषा या प्रारूप में भी संवाद कर सकते हैं। अपने प्रदाता या Anthem को बताएं कि आपको क्या चाहिए।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## प्रदाता नेटवर्क

Medi-Cal प्रदाता नेटवर्क डॉक्टरों, अस्पतालों और अन्य प्रदाताओं का समूह है जो Medi-Cal सदस्यों को Medi-Cal कवर सेवाएं प्रदान करने के लिए Anthem के साथ काम करता है।

Anthem एक प्रबंधित देखभाल स्वास्थ्य योजना है। आपको अपनी अधिकांश कवर की गई सेवाएँ Anthem के माध्यम से हमारे नेटवर्क प्रदाताओं से प्राप्त करनी होंगी। आप आपातकालीन देखभाल या परिवार नियोजन सेवाओं के लिए किसी रेफरल या पूर्व अनुमोदन के बिना भी नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास जा सकते हैं। यदि आप ऐसे क्षेत्र में हैं जहां हम सेवा प्रदान नहीं करते हैं, तो आप क्षेत्र से बाहर की आपातकालीन देखभाल के लिए नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास भी जा सकते हैं। आपके पास नेटवर्क से बाहर की अन्य सभी सेवाओं के लिए रेफरल या पूर्व-अनुमोदन होना चाहिए, अन्यथा उन्हें कवर नहीं किया जाएगा।

**नोट:** अमेरिकी भारतीय किसी IHCP को अपना PCP चुन सकते हैं, भले ही वह IHCP Anthem नेटवर्क में न हो।

यदि आपके PCP, अस्पताल या अन्य प्रदाता को आपको परिवार नियोजन या गर्भपात जैसी कवर की गई सेवा प्रदान करने पर नैतिक आपत्ति है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। नैतिक आपत्तियों के बारे में अधिक जानकारी के लिए इस चैप्टर में आगे “नैतिक आपत्ति” पढ़ें।

यदि आपके प्रदाता को आपको कवर की गई स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं देने में नैतिक आपत्ति है, तो वे आपको एक अन्य प्रदाता ढूंढने में मदद कर सकते हैं जो आपको आवश्यक सेवाएं प्रदान करेगा। Anthem आपको ऐसा प्रदाता ढूंढने में भी मदद कर सकता है जो यह सेवा प्रदान करेगा।

## इन-नेटवर्क प्रदाता

आप अपनी अधिकांश स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं के लिए Anthem नेटवर्क में प्रदाताओं का उपयोग करेंगे। आपको नेटवर्क प्रदाताओं से निवारक और नियमित देखभाल मिलेगी। आप Anthem नेटवर्क में विशेषज्ञों, अस्पतालों और अन्य प्रदाताओं का भी उपयोग करेंगे।

इन-नेटवर्क प्रदाताओं की प्रदाता निर्देशिका प्राप्त करने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। आप प्रदाता निर्देशिका ऑनलाइन [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पा सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

अनुबंध दवाओं की सूची की एक प्रति प्राप्त करने के लिए, Medi-Cal Rx को 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करें और 7 या 711 दबाएं। या Medi-Cal Rx वेबसाइट पर जाएं <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>।

आपको Anthem नेटवर्क के बाहर किसी प्रदाता के पास जाने से पहले Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करना होगा, जिसमें Anthem सेवा क्षेत्र के अंदर भी शामिल है, सिवाय इन मामलों के:

- यदि आपको आपातकालीन देखभाल की आवश्यकता हो तो 911 पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष में जाएं।
- यदि आप Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर हैं और आपको तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो किसी भी आपातकालीन देखभाल सुविधा पर जाएं।
- यदि आपको परिवार नियोजन सेवाओं की आवश्यकता है, तो बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के किसी भी Medi-Cal प्रदाता के पास जाएं।
- यदि आपको मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं की आवश्यकता है, तो बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के, किसी नेटवर्क प्रदाता या काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना प्रदाता के पास जाएं।

यदि आप ऊपर सूचीबद्ध मामलों में से किसी में नहीं हैं और नेटवर्क के बाहर किसी प्रदाता से देखभाल प्राप्त करने से पहले आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) नहीं मिलता है, तो आप नेटवर्क के बाहर के प्रदाताओं से प्राप्त किसी भी देखभाल के लिए भुगतान करने के लिए जिम्मेदार हो सकते हैं।

### नेटवर्क से बाहर के प्रदाता जो सेवा क्षेत्र के अंदर हैं

आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता वे प्रदाता होते हैं जिनके पास Anthem के साथ काम करने के लिए कोई अनुबंध नहीं होता है। आपातकालीन देखभाल, पारिवारिक देखभाल, संवेदनशील देखभाल और Anthem द्वारा पूर्व-अनुमोदित देखभाल को छोड़कर, आपको अपने सेवा क्षेत्र में नेटवर्क से बाहर के प्रदाताओं से प्राप्त किसी भी देखभाल के लिए भुगतान करना पड़ सकता है।

यदि आपको चिकित्सकीय रूप से आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की आवश्यकता है जो नेटवर्क में उपलब्ध नहीं हैं, तो आप उन्हें नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। यदि आपको जिन सेवाओं की आवश्यकता है वे नेटवर्क में उपलब्ध नहीं हैं या आपके



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

घर से बहुत दूर स्थित हैं, तो Anthem किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता को रेफरल स्वीकृत कर सकता है। यदि हम आपको नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास रेफर करते हैं, तो हम आपकी देखभाल के लिए भुगतान करेंगे।

Anthem सेवा क्षेत्र के अंदर तत्काल देखभाल के लिए, आपको Anthem इन-नेटवर्क तत्काल देखभाल प्रदाता के पास जाना होगा। नेटवर्क में शामिल प्रदाता से तत्काल देखभाल पाने के लिए आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है। आपको Anthem सेवा क्षेत्र के अंदर नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से तत्काल देखभाल प्राप्त करने के लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करने की आवश्यकता है।

यदि आप Anthem सेवा क्षेत्र के अंदर किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता से तत्काल देखभाल प्राप्त करते हैं, तो आपको उस देखभाल के लिए भुगतान करना पड़ सकता है। आप इस चैप्टर में आपातकालीन देखभाल, तत्काल देखभाल और संवेदनशील देखभाल सेवाओं के बारे में अधिक पढ़ सकते हैं।

**नोट:** यदि आप अमेरिकी भारतीय हैं, तो आप बिना किसी रेफरल के हमारे प्रदाता नेटवर्क के बाहर IHCP में देखभाल प्राप्त कर सकते हैं। एक आउट-ऑफ-नेटवर्क IHCP भी अमेरिकी भारतीय सदस्यों को इन-नेटवर्क प्रदाता के पास रेफर कर सकता है, बिना इन-नेटवर्क PCP से रेफरल की आवश्यकता के।

यदि आपको नेटवर्क से बाहर की सेवाओं के संबंध में सहायता की आवश्यकता है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

### सेवा क्षेत्र के बाहर

यदि आप Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर हैं और आपको ऐसी देखभाल की आवश्यकता है जो आपातकालीन या अत्यावश्यक न हो, तो तुरंत अपने PCP को कॉल करें। या **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आपातकालीन देखभाल के लिए **911** पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष में जाएँ। Anthem नेटवर्क से बाहर आपातकालीन देखभाल को कवर करता है। यदि आप कनाडा या मैक्सिको की यात्रा करते हैं और आपको अस्पताल में भर्ती होने की आपातकालीन देखभाल की आवश्यकता होती है, तो Anthem आपकी देखभाल का खर्च उठाएगा। यदि आप कनाडा या



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



मैक्सिको से बाहर विदेश यात्रा कर रहे हैं और आपको आपातकालीन देखभाल, तत्काल देखभाल या किसी भी स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की आवश्यकता है तो Anthem आपकी देखभाल को कवर नहीं करेगा।

यदि आपने कनाडा या मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन देखभाल के लिए भुगतान किया है, तो आप Anthem से पैसे वापस मांग सकते हैं। Anthem आपके अनुरोध की समीक्षा करेगा। भुगतान वापस पाने के बारे में अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका में चैप्टर 2, “आपकी स्वास्थ्य योजना के बारे में” पढ़ें।

यदि आप किसी अन्य राज्य में हैं या किसी संयुक्त राज्य क्षेत्र जैसे अमेरिकी समोआ, गुआम, उत्तरी मारियाना द्वीप, प्यूर्टो रिको या संयुक्त राज्य वर्जिन द्वीप में हैं, तो आप आपातकालीन देखभाल के लिए कवर किए गए हैं। सभी अस्पताल और डॉक्टर Medicaid स्वीकार नहीं करते। (Medicaid को केवल कैलिफोर्निया में Medi-Cal कहा जाता है।) यदि आपको कैलिफोर्निया के बाहर आपातकालीन देखभाल की आवश्यकता है, तो अस्पताल या आपातकालीन कक्ष के डॉक्टर को यथाशीघ्र बताएं कि आपके पास Medi-Cal है और आप Anthem के सदस्य हैं।

अस्पताल से अपने Anthem आईडी कार्ड की प्रतियां बनाने के लिए कहें। अस्पताल और डॉक्टरों से कहो कि वे Anthem का बिल दें। यदि आपको किसी अन्य राज्य में प्राप्त सेवाओं के लिए बिल मिलता है, तो तुरंत Anthem को कॉल करें। हम अस्पताल और/या डॉक्टर के साथ मिलकर Anthem द्वारा आपकी देखभाल के लिए भुगतान की व्यवस्था करेंगे।

यदि आप कैलिफोर्निया से बाहर हैं और आपको आउट पेशेंट प्रिस्क्रिप्शन दवाओं को भरने की आपातकालीन आवश्यकता है, तो फार्मसी को Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 पर कॉल करने के लिए कहें।

**नोट:** अमेरिकी भारतीयों को नेटवर्क से बाहर स्थित IHCP से सेवाएं मिल सकती हैं।

कैलिफोर्निया बाल सेवा (CCS) कार्यक्रम एक राज्य कार्यक्रम है जो 21 वर्ष से कम आयु के उन बच्चों का इलाज करता है जिनमें कुछ स्वास्थ्य स्थितियां, बीमारियां या पुरानी स्वास्थ्य समस्याएं हैं और जो CCS कार्यक्रम नियमों को पूरा करते हैं। यदि आपको किसी CCS-योग्य चिकित्सा स्थिति के लिए स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की आवश्यकता है और Anthem के नेटवर्क में कोई CCS-पैनल वाला विशेषज्ञ नहीं है जो आपको आवश्यक देखभाल प्रदान कर सके, तो आप प्रदाता नेटवर्क के बाहर किसी प्रदाता के पास निःशुल्क जा सकते हैं। CCS कार्यक्रम के बारे में



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

अधिक जानने के लिए इस पुस्तिका में चैप्टर 4, “लाभ और सेवाएं” पढ़ें।

यदि आपको नेटवर्क से बाहर या सेवा क्षेत्र से बाहर की देखभाल के बारे में प्रश्न हैं, तो कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**। यदि कार्यालय बंद है और आप किसी Anthem प्रतिनिधि से सहायता चाहते हैं, तो **1-800-224-0336** पर कॉल करें।

यदि आपको Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो निकटतम आपातकालीन देखभाल सुविधा पर जाएँ। यदि आप संयुक्त राज्य अमेरिका से बाहर यात्रा कर रहे हैं और आपको तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो Anthem आपकी देखभाल को कवर नहीं करेगा। आपातकालीन देखभाल के बारे में अधिक जानकारी के लिए इस चैप्टर में आगे “आपातकालीन देखभाल” पढ़ें।

## प्रत्यायोजित मॉडल

Anthem बड़ी संख्या में डॉक्टरों, विशेषज्ञों, अस्पतालों और अन्य स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं के साथ काम करता है। इनमें से कुछ प्रदाता एक नेटवर्क के अंतर्गत काम करते हैं, जिसे कभी-कभी मेडिकल समूह या स्वतंत्र प्रैक्टिस एसोसिएशन (IPA) कहा जाता है। इन प्रदाताओं का Anthem के साथ सीधा अनुबंध भी हो सकता है।

आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) आपको उन विशेषज्ञों और सेवाओं के पास भेजेगा जो उनके मेडिकल समूह, IPA या Anthem से जुड़े हैं। यदि आप पहले से ही किसी विशेषज्ञ के पास जा रहे हैं, तो अपने PCP से बात करें या ग्राहक सेवा केंद्र पर सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक टोल फ्री नंबर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यदि आप निरंतर देखभाल के लिए पात्र हैं तो ग्राहक सेवा केंद्र आपको उस प्रदाता से मिलने में मदद करेगा। अधिक जानकारी के लिए इस पुस्तिका में देखभाल की निरंतरता अनुभाग देखें।

## प्रबंधित देखभाल कैसे काम करता है

Anthem एक प्रबंधित देखभाल स्वास्थ्य योजना है। Anthem उन सदस्यों को देखभाल प्रदान करता है जो Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare और Tuolumne काउंटियों में रहते हैं। प्रबंधित देखभाल में, आपके PCP, विशेषज्ञ, क्लिनिक, अस्पताल और अन्य प्रदाता आपकी देखभाल के लिए मिलकर काम करते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

Anthem सदस्यों को देखभाल प्रदान करने के लिए चिकित्सा समूहों के साथ अनुबंध करता है। चिकित्सा समूह उन डॉक्टरों से बना होता है जो PCP और विशेषज्ञ होते हैं। चिकित्सा समूह प्रयोगशालाओं और टिकाऊ चिकित्सा उपकरण आपूर्तिकर्ताओं जैसे अन्य प्रदाताओं के साथ काम करता है। चिकित्सा समूह एक अस्पताल से भी जुड़ा हुआ है। अपने PCP, मेडिकल ग्रुप और अस्पताल के नाम के लिए अपने Anthem आईडी कार्ड की जाँच करें।

जब आप Anthem में शामिल होते हैं, तो आप एक PCP चुनते हैं या आपको एक पीसीपी सौंपा जाता है। आपका PCP एक चिकित्सा समूह का हिस्सा है। आपका PCP और चिकित्सा समूह आपकी सभी चिकित्सा आवश्यकताओं की देखभाल का निर्देश देता है। आपका PCP आपको विशेषज्ञों के पास भेज सकता है या प्रयोगशाला परीक्षण और एक्स-रे का आदेश दे सकता है। यदि आपको ऐसी सेवाओं की आवश्यकता है जिनके लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है, तो Anthem या आपका चिकित्सा समूह पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की समीक्षा करेगा और निर्णय लेगा कि सेवा को अनुमोदित किया जाए या नहीं।

ज्यादातर मामलों में, आपको उन विशेषज्ञों और अन्य स्वास्थ्य पेशवरों के पास जाना चाहिए जो आपके PCP के समान चिकित्सा समूह के साथ काम करते हैं। आपातकालीन स्थितियों को छोड़कर, आपको अपने चिकित्सा समूह से जुड़े अस्पताल से भी अस्पताल देखभाल प्राप्त करनी होगी।

कभी-कभी, आपको ऐसी सेवा की आवश्यकता हो सकती है जो चिकित्सा समूह के किसी प्रदाता से उपलब्ध न हो। उस स्थिति में, आपका PCP आपको एक ऐसे प्रदाता के पास भेजेगा जो किसी अन्य चिकित्सा समूह में है या नेटवर्क से बाहर है। आपका PCP आपसे इस प्रदाता के पास जाने के लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) मांगेगा।

अधिकांश मामलों में, आपको नेटवर्क से बाहर के प्रदाता या ऐसे प्रदाता के पास जाने से पहले अपने PCP, चिकित्सा समूह या Anthem से पूर्व अनुमति लेनी होगी जो आपके चिकित्सा समूह का हिस्सा नहीं है। आपातकालीन सेवाओं, परिवार नियोजन सेवाओं या नेटवर्क में मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## वे सदस्य जिनके पास Medicare और Medi-Cal दोनों हैं

क्योंकि आपके पास Medicare कवरेज है, इसलिए आपकी नियमित (तीव्र) देखभाल आपकी Medicare योजना के माध्यम से कवर की जाती है। आप अपनी Medicare योजना के साथ एक प्राथमिक देखभाल प्रदाता चुनते हैं। कृपया अपने Medicare प्लान के लिए कवरेज के साक्ष्य को देखें ताकि प्राथमिक देखभाल प्रदाता की भूमिका, प्राथमिक देखभाल प्रदाता कौन हो सकता है, अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता को कैसे बदला जाए, तथा देखभाल कैसे प्राप्त की जाए, आदि को समझा जा सके। Medicare MCO कवरेज साक्ष्य में आपके Medicare और प्रिस्क्रिप्शन दवा लाभों के बारे में भी विवरण होगा और यह भी बताया जाएगा कि वे आपके Medi-Cal लाभों के साथ किस प्रकार काम करते हैं। यदि आपके पास किसी अन्य Medicare बीमाकर्ता के साथ Medicare कवरेज है, तो उनके द्वारा आपको भेजी गई पुस्तिका और जानकारी देखें।

## डॉक्टर

आप अपने PCP के रूप में Anthem प्रदाता निर्देशिका से एक डॉक्टर या अन्य प्रदाता का चयन करेंगे। आपके द्वारा चुना गया PCP एक इन-नेटवर्क प्रदाता होना चाहिए। Anthem प्रदाता निर्देशिका की एक प्रति प्राप्त करने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। या इसे ऑनलाइन [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर खोजें।

यदि आप एक नया PCP चुन रहे हैं, तो आपको उस PCP को भी फोन करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे नए मरीज़ ले रहे हैं।

यदि आपके पास Anthem का सदस्य बनने से पहले कोई डॉक्टर था, और वह डॉक्टर Anthem नेटवर्क का हिस्सा नहीं है, तो आप उस डॉक्टर को सीमित समय के लिए रख सकते हैं। इसे देखभाल की निरंतरता कहा जाता है। आप इस पुस्तिका में देखभाल की निरंतरता के बारे में अधिक पढ़ सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

यदि आपको किसी विशेषज्ञ की आवश्यकता है, तो आपका PCP आपको Anthem नेटवर्क में किसी विशेषज्ञ के पास रेफर करेगा। कुछ विशेषज्ञों को रेफरल की आवश्यकता नहीं होती। रेफरल पर अधिक जानकारी के लिए इस चैप्टर में बाद में "रेफरल" पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

याद रखें, यदि आप कोई PCP नहीं चुनते हैं, तो Anthem आपके लिए एक चुन लेगा, जब तक कि आपके पास Medi-Cal के अतिरिक्त कोई अन्य व्यापक स्वास्थ्य कवरेज न हो। आप जानते हैं कि आपकी स्वास्थ्य देखभाल की जरूरतें सर्वश्रेष्ठ हैं, इसलिए यह सबसे अच्छा है कि आप चुनाव करें। यदि आप Medicare और Medi-Cal दोनों में हैं, या यदि आपके पास अन्य स्वास्थ्य देखभाल बीमा है, तो आपको Anthem से PCP चुनने की आवश्यकता नहीं है।

यदि आप अपना PCP बदलना चाहते हैं, तो आपको Anthem प्रदाता निर्देशिका से एक PCP चुनना होगा। सुनिश्चित करें कि PCP नए रोगियों को ले रहा है। अपना PCP बदलने के लिए, कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)** या [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर जाएँ।

### अस्पताल

किसी आपातस्थिति में **911** पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष में जाएँ।

यदि यह आपातकालीन स्थिति नहीं है और आपको अस्पताल में देखभाल की आवश्यकता है, तो आपका PCP यह निर्णय लेगा कि आप किस अस्पताल में जाएंगे। आपको ऐसे अस्पताल में जाना होगा जिसका उपयोग आपका PCP करता है और जो Anthem प्रदाता नेटवर्क में है। प्रदाता निर्देशिका Anthem नेटवर्क में अस्पतालों की सूची देती है।

### महिला स्वास्थ्य विशेषज्ञ

आप महिलाओं की निवारक और नियमित देखभाल सेवाएँ प्रदान करने के लिए आवश्यक कवर की गई देखभाल के लिए Anthem नेटवर्क में महिला स्वास्थ्य विशेषज्ञ के पास जा सकते हैं। इन सेवाओं को प्राप्त करने के लिए आपको अपने PCP से रेफरल या प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है। महिला स्वास्थ्य विशेषज्ञ खोजने में सहायता के लिए, आप **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल कर सकते हैं। आप 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) पर भी कॉल कर सकते हैं।

परिवार नियोजन सेवाओं के लिए, आपके प्रदाता को Anthem प्रदाता नेटवर्क में होना आवश्यक नहीं है। आप किसी भी Medi-Cal प्रदाता को चुन सकते हैं और बिना किसी रेफरल या पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के उनके पास जा सकते हैं। Anthem प्रदाता नेटवर्क के बाहर Medi-Cal प्रदाता खोजने में सहायता के लिए, 1-800-407-4627 पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## प्रदाता निर्देशिका

Anthem प्रदाता निर्देशिका Anthem नेटवर्क में प्रदाताओं को सूचीबद्ध करती है। नेटवर्क प्रदाताओं का समूह है जो Anthem के साथ काम करता है।

Anthem प्रदाता निर्देशिका में अस्पताल, PCP, विशेषज्ञ, नर्स प्रैक्टिशनर, नर्स दाइयां, चिकित्सक सहायक, परिवार नियोजन प्रदाता, FQHC, आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता, प्रबंधित दीर्घकालिक सेवाएं और सहायता (MLTSS), स्वतंत्र जन्म केंद्र (FBC), व्यक्तिगत स्वास्थ्य देखभाल योजनाएं (IHCP), ग्रामीण स्वास्थ्य क्लीनिक (RHC), और वरिष्ठ Medicare गश्त (SMP) सूचीबद्ध हैं।

प्रदाता निर्देशिका में Anthem इन-नेटवर्क प्रदाता के नाम, विशेषताएं, पते, फोन नंबर, व्यावसायिक घंटे और बोली जाने वाली भाषाएं हैं। यह आपको बताता है कि क्या प्रदाता नए मरीज ले रहा है। यह इमारत के लिए भौतिक पहुंच भी प्रदान करता है, जैसे पार्किंग, रैंप, रेलिंग के साथ सीढ़ियाँ, और चौड़े दरवाजे और ग्रैब बार के साथ टॉयलेट।

डॉक्टर की शिक्षा, पेशेवर योग्यता, रेजीडेंसी पूरा होने, प्रशिक्षण और बोर्ड प्रमाणन के बारे में अधिक जानने के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आप ऑनलाइन प्रदाता निर्देशिका [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर पा सकते हैं।

यदि आपको प्रिंटेड प्रदाता निर्देशिका की आवश्यकता है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आप Medi-Cal Rx फार्मसी निर्देशिका में Medi-Cal Rx के साथ काम करने वाली फार्मसियों की सूची <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> पर पा सकते हैं। आप Medi-Cal Rx को 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करके और 7 या 711 दबाकर अपने नजदीकी फार्मसी भी ढूंढ सकते हैं।

## समय पर देखभाल की सुविधा

आपके नेटवर्क प्रदाता को आपकी स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं के आधार पर समय पर देखभाल उपलब्ध करानी चाहिए। कम से कम, उन्हें आपको नीचे दी गई तालिका में दर्शाई गई समय-सीमा में नियुक्ति प्रदान करनी होगी।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

नियुक्ति का प्रकार	आपको निम्नलिखित समय सीमा के भीतर अपॉइंटमेंट मिल जाना चाहिए:
अत्यावश्यक देखभाल अपॉइंटमेंट जिनके लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं होती	48 घंटे
तत्काल देखभाल नियुक्तियाँ जिनके लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है	96 घंटे
गैर-तत्काल (नियमित) प्राथमिक देखभाल नियुक्तियाँ	10 व्यावसायिक दिन
गैर-तत्काल (नियमित) विशेषज्ञ देखभाल नियुक्तियाँ	15 व्यावसायिक दिन
गैर-तत्काल (नियमित) मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता (गैर-डॉक्टर) देखभाल नियुक्तियाँ	10 व्यावसायिक दिन
गैर-तत्काल (नियमित) मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता (गैर-डॉक्टर) अनुवर्ती देखभाल नियुक्तियाँ	अंतिम नियुक्ति के 10 व्यावसायिक दिन
चोट, बीमारी या अन्य स्वास्थ्य स्थिति के निदान या उपचार के लिए सहयोगी (सहायक) सेवाओं के लिए गैर-तत्काल (नियमित) नियुक्तियाँ	15 व्यावसायिक दिन

प्रतीक्षा समय के अन्य मानक	आपको निम्नलिखित के अंतर्गत जुड़ने में सक्षम होना चाहिए:
सदस्य सामान्य व्यावसायिक घंटों के दौरान टेलीफोन प्रतीक्षा समय सेवाएँ	10 मिनट
24/7 नर्सलाइन (NurseLine) के लिए टेलीफोन प्रतीक्षा समय <b>1-800-224-0336 (TTY 711)</b>	30 मिनट (नर्स से जुड़े)



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

कभी-कभी किसी अपॉइंटमेंट के लिए अधिक समय तक इंतजार करना कोई समस्या नहीं होती। यदि यह आपके स्वास्थ्य के लिए हानिकारक न हो तो आपका प्रदाता आपको अधिक समय तक प्रतीक्षा करने की अनुमति दे सकता है। अपने रिकॉर्ड में यह अवश्य दर्ज कर लें कि अधिक समय तक प्रतीक्षा करना आपके स्वास्थ्य के लिए हानिकारक नहीं होगा। आप बाद में अपॉइंटमेंट के लिए प्रतीक्षा करना चुन सकते हैं या अपनी पसंद के किसी अन्य प्रदाता के पास जाने के लिए Anthem पर कॉल कर सकते हैं। आपका प्रदाता और Anthem आपकी इच्छा का सम्मान करेंगे।

आपका डॉक्टर आपकी आवश्यकताओं के आधार पर निवारक सेवाओं, चल रही स्थितियों के लिए अनुवर्ती देखभाल, या विशेषज्ञों के लिए स्थायी रेफरल के लिए एक विशिष्ट कार्यक्रम की सिफारिश कर सकता है।

जब आप Anthem पर कॉल करते हैं या जब आपको कवर की गई सेवाएँ मिलती हैं तब यदि आपको सांकेतिक भाषा सहित दुभाषिया सेवाओं की आवश्यकता है, तो हमें बताएं। दुभाषिया सेवाएं निःशुल्क उपलब्ध हैं। हम दुभाषियों के रूप में नाबालिगों या परिवार के सदस्यों के उपयोग को अत्यधिक हतोत्साहित करते हैं। हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली दुभाषिया सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, 1-800-407-4627 पर कॉल करें।

यदि आपको Medi-Cal Rx फार्मसी में सांकेतिक भाषा सहित दुभाषिया सेवाओं की आवश्यकता है, तो Medi-Cal Rx ग्राहक सेवा को 1-800-977-2273 पर, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन कॉल करें। TTY उपयोगकर्ता सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक 711 पर कॉल कर सकते हैं।

### देखभाल के लिए यात्रा का समय या देखभाल तक की दूरी

Anthem को आपकी देखभाल के लिए यात्रा समय या दूरी मानकों का पालन करना होगा। ये मानक यह सुनिश्चित करने में मदद करते हैं कि आपको अपने निवास स्थान से बहुत दूर गए बिना ही देखभाल मिल सके। यात्रा का समय या दूरी का मानक उस काउंटी पर निर्भर करता है जिसमें आप रहते हैं।

यदि Anthem इन यात्रा समय या दूरी मानकों के भीतर आपको देखभाल प्रदान करने में सक्षम नहीं है, तो DHCS एक अलग मानक की अनुमति दे सकता है, जिसे वैकल्पिक पहुंच मानक कहा जाता है। आप जहां रहते हैं, वहां के लिए Anthem के समय या दूरी मानकों के लिए,



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



[anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर जाएं या **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

यदि आप अपने काउंटी के लिए Anthem के यात्रा समय या दूरी मानकों के भीतर उस प्रदाता तक नहीं पहुंच पाते हैं, तो इसे दूर माना जाता है, भले ही Anthem आपके ज़िप कोड के लिए किसी भी वैकल्पिक पहुंच मानक का उपयोग कर सकता हो।

यदि आपको अपने निवास स्थान से दूर स्थित किसी प्रदाता से देखभाल की आवश्यकता है, तो सदस्य सेवाओं को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। वे आपके नजदीक स्थित प्रदाता से देखभाल पाने में आपकी सहायता कर सकते हैं। यदि Anthem आपके लिए किसी नजदीकी प्रदाता से देखभाल नहीं ढूंढ पाता है, तो आप Anthem से आपके प्रदाता के पास जाने के लिए परिवहन की व्यवस्था करने के लिए कह सकते हैं, भले ही वह प्रदाता आपके निवास स्थान से बहुत दूर स्थित हो।

यदि आपको फार्मसी प्रदाताओं की सहायता चाहिए, तो 1-800-977-2273 पर Medi-Cal Rx को कॉल करें। (TTY 1-800-977-2273) और 7 या 711 दबाएं।

## अपॉइंटमेंट

जब आपको स्वास्थ्य देखभाल की आवश्यकता हो:

- अपने PCP को कॉल करें
- कॉल पर अपना Anthem आईडी नंबर तैयार रखें
- यदि कार्यालय बंद है तो अपने नाम और फोन नंबर के साथ एक संदेश छोड़ें। सामान्य व्यावसायिक घंटों के बाद, तथा सप्ताहांतों और छुट्टियों के दिनों में, प्राथमिक देखभाल प्रदाताओं के पास आपके लिए गैर-आपातकालीन समस्याओं के लिए या तो एक उत्तर देने वाली मशीन या एक उत्तर देने वाली सेवा होती है। उत्तर देने वाली सेवा प्राथमिक देखभाल प्रदाता या ऑन-कॉल चिकित्सक को कॉल अग्रेषित करती है या आपको सूचित करती है कि प्रदाता तीस (30) मिनट के भीतर आपसे संपर्क करेगा। जब किसी उत्तर देने वाली मशीन का उपयोग कार्य-समय के बाद किया जाता है, तो उत्तर देने वाली मशीन आपको यह निर्देश देगी कि आप कार्य-समय के बाद प्रदाता तक कैसे पहुंचें।
- अपनी अपॉइंटमेंट पर अपना Medi-Cal BIC कार्ड और Anthem आईडी कार्ड ले जाएं



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

- यदि आवश्यक हो तो अपनी नियुक्ति के लिए परिवहन की व्यवस्था करें
- अपनी मुलाकात के समय आवश्यक भाषा सहायता या दुभाषिया सेवाओं के लिए अपॉइंटमेंट लेने से पहले पूछें ताकि आपकी मुलाकात के समय ये सेवाएं उपलब्ध हों
- अपनी नियुक्ति के लिए समय पर पहुंचें, साइन इन करने, फॉर्म भरने और अपने PCP के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने के लिए कुछ मिनट पहले पहुंचें
- यदि आप अपनी अपॉइंटमेंट पर नहीं आ पाते हैं या देर हो जाएगी तो तुरंत कॉल करें
- अपने प्रश्न और दवा की जानकारी तैयार रखें

यदि आपको कोई आपातकालीन स्थिति है, तो **911** पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष में जाएँ। यदि आपको यह तय करने में सहायता की आवश्यकता है कि आपको कितनी तत्काल देखभाल की आवश्यकता है और आपका PCP आपसे बात करने के लिए उपलब्ध नहीं है, तो 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) पर कॉल करें **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

## अपनी अपॉइंटमेंट पर पहुंचना

यदि आपके पास कवर की गई सेवाओं के लिए अपनी नियुक्तियों पर जाने और आने का कोई साधन नहीं है, तो Anthem आपके लिए परिवहन की व्यवस्था करने में मदद कर सकता है। आपकी स्थिति के आधार पर, आप चिकित्सा परिवहन या गैर-चिकित्सा परिवहन के लिए पात्र हो सकते हैं। ये परिवहन सेवाएं आपातकालीन स्थितियों के लिए नहीं हैं तथा ये निःशुल्क भी उपलब्ध हो सकती हैं।

यदि आप किसी आपातकालीन स्थिति में हैं, तो **911** पर कॉल करें। आपातकालीन देखभाल से संबंधित न होने वाली सेवाओं और नियुक्तियों के लिए परिवहन उपलब्ध है।

अधिक जानकारी के लिए, इस चैप्टर में आगे “ऐसी स्थितियों के लिए परिवहन लाभ जो आपातकालीन नहीं हैं” पढ़ें।

## रद्द करना और पुनः शेड्यूल करना

यदि आप अपनी नियुक्ति पर नहीं पहुंच पाते हैं, तो तुरंत अपने प्रदाता के कार्यालय को फोन करें। यदि आपको अपनी नियुक्ति रद्द करनी है तो अधिकांश प्रदाता आपसे 24 घंटे (1 कार्य



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

दिवस) पहले कॉल करने की अपेक्षा करते हैं। यदि आप बार-बार अपॉइंटमेंट लेने से चूक जाते हैं, तो हो सकता है कि आपका प्रदाता आपको देखभाल प्रदान करना बंद कर दे और आपको नया प्रदाता ढूँढना पड़े।

## भुगतान

जब तक आपके पास दीर्घकालिक देखभाल के लिए लागत का हिस्सा न हो, आपको कवर की गई सेवाओं के लिए भुगतान करना **नहीं** है। अधिक जानकारी के लिए चैप्टर 2 में “दीर्घकालिक देखभाल और लागत में हिस्सेदारी वाले सदस्यों के लिए” पढ़ें। अधिकांश मामलों में, आपको प्रदाता से बिल प्राप्त नहीं होगा। जब आप स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं या नुस्खे प्राप्त करते हैं तो आपको अपना Anthem आईडी कार्ड और अपना Medi-Cal BIC कार्ड दिखाना होगा, ताकि आपके प्रदाता को पता हो कि किसे बिल देना है। आप प्रदाता से लाभों का स्पष्टीकरण (EOB) या विवरण प्राप्त कर सकते हैं। EOB और विवरण बिल नहीं हैं।

यदि आपको बिल मिलता है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। यदि आपको प्रिस्क्रिप्शन के लिए बिल मिलता है, तो Medi-Cal Rx को 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करें और 7 या 711 दबाएँ। या <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> पर Medi-Cal Rx वेबसाइट पर जाएँ।

Anthem को बताएं कि आपसे कितनी राशि ली जा रही है, सेवा की तारीख और बिल का कारण क्या है। Anthem आपको यह पता लगाने में मदद करेगा कि बिल कवर की गई सेवा के लिए था या नहीं। आपको किसी भी कवर की गई सेवा के लिए Anthem द्वारा देय किसी भी राशि का भुगतान प्रदाताओं को करने की आवश्यकता नहीं है। यदि आप किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता से देखभाल प्राप्त करते हैं और आपको Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) नहीं मिला है, तो आपको प्राप्त देखभाल के लिए भुगतान करना पड़ सकता है।

आपको नेटवर्क से बाहर के प्रदाता के पास जाने से पहले Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करना होगा, सिवाय इसके कि:

- आपको आपातकालीन सेवाओं की आवश्यकता है, ऐसी स्थिति में 911 डायल करें या निकटतम अस्पताल जाएँ



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- आपको परिवार नियोजन सेवाओं या यौन संचारित संक्रमणों के परीक्षण से संबंधित सेवाओं की आवश्यकता है, ऐसी स्थिति में आप बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के किसी भी Medi-Cal प्रदाता के पास जा सकते हैं
- आपको मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं की आवश्यकता है, ऐसी स्थिति में आप बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के किसी नेटवर्क प्रदाता या काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना प्रदाता के पास जा सकते हैं

यदि आपको किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता से चिकित्सकीय रूप से आवश्यक देखभाल प्राप्त करने की आवश्यकता है, क्योंकि यह Anthem नेटवर्क में उपलब्ध नहीं है, तो आपको तब तक भुगतान नहीं करना होगा जब तक कि देखभाल एक Medi-Cal कवर सेवा है और आपको इसके लिए Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त है। आपातकालीन देखभाल, अत्यावश्यक देखभाल और संवेदनशील सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए इस चैप्टर में उन शीर्षकों पर जाएँ।

यदि आपको कोई बिल मिलता है या आपसे सह-भुगतान करने के लिए कहा जाता है, लेकिन आपको नहीं लगता कि आपको भुगतान करना है, तो कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**। यदि आप बिल का भुगतान करते हैं, तो आप Anthem के पास दावा फॉर्म दाखिल कर सकते हैं। आपको उस वस्तु या सेवा के बारे में लिखित रूप में Anthem को बताना होगा जिसके लिए आपने भुगतान किया है। Anthem आपका दावा पढ़ेगा और निर्णय लेगा कि आपको पैसे वापस मिल सकते हैं या नहीं।

प्रश्नों के लिए कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**।

यदि आपको वेटेरन्स अफेयर्स सिस्टम में सेवाएँ मिलती हैं या कैलिफ़ोर्निया के बाहर गैर-कवर या अनधिकृत सेवाएँ मिलती हैं, तो आप भुगतान के लिए ज़िम्मेदार हो सकते हैं।

Anthem आपको पैसे वापस नहीं करेगा यदि:

- कॉस्मेटिक सेवाएँ जैसी सेवाएँ Medi-Cal द्वारा कवर नहीं की जाती हैं
- आपके पास लागत का एक अपूर्ण Medi-Cal हिस्सा है
- आप एक ऐसे डॉक्टर के पास गए जो Medi-Cal नहीं लेता और आपने एक फॉर्म पर हस्ताक्षर किए जिसमें कहा गया था कि आप किसी भी तरह से डॉक्टर से मिलना चाहते हैं और आप सेवाओं के लिए खुद भुगतान करेंगे



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- आप अपने Medicare पार्ट D योजना में शामिल प्रिस्क्रिप्शन के लिए Medicare पार्ट D सह-भुगतान के लिए भुगतान वापस पाने के लिए कहते हैं

## रेफरल

यदि आपको अपनी देखभाल के लिए किसी विशेषज्ञ की आवश्यकता है, तो आपका PCP या कोई अन्य विशेषज्ञ आपको किसी विशेषज्ञ के पास रेफरल देगा। विशेषज्ञ वह प्रदाता होता है जो एक प्रकार की स्वास्थ्य देखभाल सेवा पर ध्यान केंद्रित करता है। जो डॉक्टर आपको रेफर करेगा, वह आपके साथ मिलकर एक विशेषज्ञ का चयन करेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप समय पर किसी विशेषज्ञ के पास जा सकें, DHCS सदस्यों के लिए अपॉइंटमेंट प्राप्त करने हेतु समय-सीमा निर्धारित करता है। ये समय-सीमाएँ इस चैप्टर के आरंभ में “देखभाल तक समय पर पहुँच” में सूचीबद्ध हैं। आपका PCP कार्यालय किसी विशेषज्ञ के साथ अपॉइंटमेंट तय करने में आपकी मदद कर सकता है।

अन्य सेवाएं जिनके लिए रेफरल की आवश्यकता हो सकती है, उनमें कार्यालय में की जाने वाली प्रक्रियाएं, एक्स-रे और प्रयोगशाला कार्य शामिल हैं।

आपका PCP आपको विशेषज्ञ के पास ले जाने के लिए एक फॉर्म दे सकता है। विशेषज्ञ फॉर्म भरेगा और इसे आपके PCP को वापस भेज देगा। विशेषज्ञ तब तक आपका इलाज करेंगे जब तक उन्हें लगेगा कि आपको इलाज की आवश्यकता है।

यदि आपको कोई स्वास्थ्य समस्या है जिसके लिए लम्बे समय तक विशेष चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता है, तो आपको स्थायी रेफरल की आवश्यकता हो सकती है। स्थायी रेफरल का अर्थ है कि आप हर बार रेफरल प्राप्त किए बिना एक ही विशेषज्ञ के पास एक से अधिक बार जा सकते हैं।

यदि आपको स्थायी रेफरल प्राप्त करने में परेशानी हो रही है या आप Anthem रेफरल नीति की प्रति चाहते हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आपको निम्न के लिए रेफरल की आवश्यकता नहीं है:

- PCP विज़िट
- प्रसूति/स्त्री रोग विज़िट



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- तत्काल या आपातकालीन देखभाल विज़िट
- वयस्क संवेदनशील सेवाएँ, जैसे यौन उत्पीड़न देखभाल
- परिवार नियोजन सेवाएँ (अधिक जानकारी के लिए, परिवार नियोजन सूचना एवं रेफरल सेवा कार्यालय को 1-800-942-1054 पर कॉल करें)
- HIV परीक्षण और परामर्श (12 वर्ष या उससे अधिक)
- यौन संचारित संक्रमण सेवाएँ (12 वर्ष या उससे अधिक)
- काइरोप्राैक्टिक सेवाएं (नेटवर्क से बाहर के FQHC, RHC, और IHCP द्वारा प्रदान किए जाने पर रेफरल की आवश्यकता हो सकती है)
- प्रारंभिक मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन

नाबालिगों को माता-पिता या अभिभावक की सहमति के बिना कुछ बाह्य रोगी मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ, संवेदनशील सेवाएँ और मादक द्रव्यों के सेवन विकार सेवाएँ भी मिल सकती हैं। अधिक जानने के लिए, इस अध्याय में आगे “नाबालिग सहमति सेवाएँ” और इस पुस्तिका के चैप्टर 4 में “पदार्थ उपयोग विकार उपचार सेवाएँ” पढ़ें।

## कैलिफोर्निया कैंसर इक्विटी अधिनियम रेफरल

जटिल कैंसर का प्रभावी उपचार कई कारकों पर निर्भर होता है। इनमें सही निदान और कैंसर विशेषज्ञों से समय पर उपचार प्राप्त करना शामिल है। यदि आपको जटिल कैंसर का पता चलता है, तो नया कैलिफोर्निया कैंसर केयर इक्विटी एक्ट आपको अपने डॉक्टर से रेफरल मांगने की अनुमति देता है, ताकि आप कैंसर का इलाज किसी इन-नेटवर्क नेशनल कैंसर इंस्टीट्यूट (NCI)-नामित कैंसर सेंटर, NCI कम्युनिटी ऑन्कोलॉजी रिसर्च प्रोग्राम (NCORP)-संबद्ध साइट या योग्यता प्राप्त अकादमिक कैंसर सेंटर से करवा सकें।

यदि Anthem के पास कोई इन-नेटवर्क NCI-नामित कैंसर केंद्र नहीं है, Anthem आपको कैलिफोर्निया में इन आउट-ऑफ-नेटवर्क केंद्रों में से किसी एक से कैंसर उपचार प्राप्त करने के लिए रेफरल मांगनेकी अनुमति देगा, यदि आउट-ऑफ-नेटवर्क केंद्र और Anthem भुगतानपर सहमत होते हैं, जब तक कि आप कोई भिन्न कैंसर उपचार प्रदाता नहीं चुनते।

यदि आपको कैंसर होने का पता चला है, तो Anthem से संपर्क करें और पता करें कि क्या आप इनमें से किसी कैंसर केंद्र से सेवाओं के लिए योग्य हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

क्या आप धूमपान छोड़ने के लिए तैयार हैं? अंग्रेजी में सेवाओं के बारे में जानने के लिए, कॉल करें 1-800-300-8086 स्पेनिश के लिए 1-800-600-8191 पर कॉल करें।

अधिक जानने के लिए, [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org) पर जाएं

## पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण)

कुछ प्रकार की देखभाल के लिए, आपके PCP या विशेषज्ञ को देखभाल प्राप्त करने से पहले Anthem से अनुमति मांगनी होगी। इसे पूर्व-अनुमोदन या पूर्व प्राधिकरण मांगना कहा जाता है। इसका मतलब है कि Anthem को यह सुनिश्चित करना होगा कि देखभाल चिकित्सकीय रूप से आवश्यक (जरूरी) है।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं आपके जीवन की रक्षा करने, आपको गंभीर रूप से बीमार या विकलांग होने से बचाने, या निदान की गई बीमारी, रोग या चोट से होने वाली गंभीर पीड़ा को कम करने के लिए उचित और आवश्यक हैं। 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए, Medi-Cal सेवाओं में वह देखभाल शामिल है जो किसी शारीरिक या मानसिक बीमारी या स्थिति को ठीक करने या राहत देने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है।

निम्नलिखित सेवाओं के लिए हमेशा पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है, भले ही आप उन्हें Anthem नेटवर्क में किसी प्रदाता से प्राप्त करें:

- यदि आपातकालीन स्थिति न हो तो अस्पताल में भर्ती होना
- Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर की सेवाएँ, यदि आपातकालीन या तत्काल देखभाल न हो
- आउट पेशेंट सर्जरी
- किसी नर्सिंग सुविधा में दीर्घकालिक देखभाल या कुशल नर्सिंग सेवाएं (स्वास्थ्य सेवा विभाग की उप-तीव्र देखभाल इकाई के साथ अनुबंधित वयस्क और बाल चिकित्सा उप-तीव्र देखभाल सुविधाएं सहित) या मध्यवर्ती देखभाल सुविधाएं (विकासात्मक रूप से विकलांगों के लिए मध्यवर्ती देखभाल सुविधा (ICF/DD), ICF/DD-हैबिलिटेटिव (ICF/DD-H), ICF/DD-नर्सिंग (ICF/DD-N) सहित)



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

- विशिष्ट उपचार, इमेजिंग, परीक्षण और प्रक्रियाएं
- आपातकालीन स्थिति न होने पर चिकित्सा परिवहन सेवाएं

आपातकालीन एम्बुलेंस सेवाओं के लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं होती है।

Anthem के पास 5 व्यावसायिक दिन होते हैं, जब Anthem को पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) अनुरोधों पर निर्णय लेने (अनुमोदन या अस्वीकार) के लिए यथोचित रूप से आवश्यक जानकारी प्राप्त हो जाती है। जब किसी प्रदाता द्वारा पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) अनुरोध किया जाता है और Anthem पाता है कि मानक समय सीमा का पालन करने से आपके जीवन या स्वास्थ्य या अधिकतम कार्यक्षमता प्राप्त करने, बनाए रखने या पुनः प्राप्त करने की क्षमता को गंभीर रूप से खतरा हो सकता है, तो Anthem अधिकतम 72 घंटों में पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) निर्णय लेगा। इसका अर्थ यह है कि पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के लिए अनुरोध प्राप्त करने के बाद, Anthem आपकी स्वास्थ्य स्थिति के अनुसार यथाशीघ्र आपको सूचना देगा, तथा सेवाओं के लिए अनुरोध के 72 घंटे या 5 दिन के भीतर सूचना देगा। चिकित्सक, नर्स और फार्मासिस्ट जैसे नैदानिक या चिकित्सा कर्मचारी पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) अनुरोधों की समीक्षा करते हैं।

Anthem किसी भी तरह से कवरेज या सेवाओं को अस्वीकार या अनुमोदित करने के समीक्षकों के निर्णय को प्रभावित नहीं करता है। यदि Anthem अनुरोध को स्वीकार नहीं करता है, तो Anthem आपको कार्रवाई का नोटिस (NOA) पत्र भेजेगा। यदि आप निर्णय से सहमत नहीं हैं तो NOA आपको बताएगा कि अपील कैसे दायर करें।

Anthem आपसे संपर्क करेगा यदि Anthem को आपके अनुरोध की समीक्षा करने के लिए अधिक जानकारी या अधिक समय की आवश्यकता होगी।

आपातकालीन देखभाल के लिए आपको कभी भी पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं होती है, भले ही वह Anthem नेटवर्क से बाहर हो या आपके सेवा क्षेत्र से बाहर हो। यदि आप गर्भवती हैं तो इसमें प्रसव और डिलीवरी भी शामिल है। कुछ संवेदनशील देखभाल सेवाओं के लिए आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है। संवेदनशील देखभाल सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, इस चैप्टर में आगे “संवेदनशील देखभाल” पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के बारे में प्रश्नों के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

## दूसरी राय

आप अपने प्रदाता द्वारा बताई गई देखभाल या अपने निदान या उपचार योजना के बारे में दूसरी राय लेना चाह सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि आपका निदान सही है, आप निश्चित नहीं हैं कि आपको निर्धारित उपचार या सर्जरी की आवश्यकता है, या आपने उपचार योजना का पालन करने का प्रयास किया है और यह काम नहीं कर रहा है, तो आपको दूसरी राय की आवश्यकता हो सकती है। Anthem यदि आप या आपका नेटवर्क प्रदाता दूसरी राय मांगता है, और आपको नेटवर्क प्रदाता से दूसरी राय मिलती है, तो वह इसके लिए भुगतान करेगा। आपको नेटवर्क में शामिल प्रदाता से दूसरी राय लेने के लिए Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है। यदि आप दूसरी राय लेना चाहते हैं, तो हम आपको एक योग्य नेटवर्क प्रदाता के पास भेजेंगे जो आपको दूसरी राय दे सकेगा।

दूसरी राय लेने और प्रदाता चुनने में सहायता पाने के लिए, **1-800-407-4627** पर कॉल करें **(TTY 711)**। यदि आप चाहें तो आपका नेटवर्क प्रदाता आपको दूसरी राय के लिए रेफरल दिलाने में भी मदद कर सकता है।

यदि Anthem नेटवर्क में कोई प्रदाता नहीं है जो आपको दूसरी राय दे सके, तो Anthem नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से दूसरी राय के लिए भुगतान करेगा। Anthem आपको 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर बता देगा कि क्या आपके द्वारा द्वितीय राय के लिए चुना गया प्रदाता स्वीकृत है। यदि आपको कोई दीर्घकालिक, कष्टमय या गंभीर बीमारी है, या आपके स्वास्थ्य को तत्काल और गंभीर खतरा है, जिसमें जीवन, अंग, या शरीर के प्रमुख भाग या शारीरिक कार्य की हानि शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है, तो Anthem आपको 72 घंटों के भीतर लिखित रूप में सूचित करेगा।

यदि Anthem आपकी दूसरी राय के अनुरोध को अस्वीकार कर देता है, तो आप शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायतों के बारे में अधिक जानने के लिए इस पुस्तिका के चैप्टर 6 में “शिकायतें” पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## संवेदनशील देखभाल

### नाबालिगों की सहमति से जुड़ी सेवाएँ

यदि आपकी आयु 18 वर्ष से कम है, तो आप माता-पिता या अभिभावक की अनुमति के बिना कुछ सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं। इन सेवाओं को नाबालिग सहमति सेवाएं कहा जाता है।

आप अपने माता-पिता या अभिभावक की अनुमति के बिना ये सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं:

- बलात्कार एवं अन्य यौन हमलों के लिए सेवाएँ
- गर्भावस्था परीक्षण और परामर्श
- गर्भनिरोधक सेवाएँ जैसे जन्म नियंत्रण (नसबंदी को छोड़कर)
- गर्भपात सेवाएँ

यदि आपकी आयु 12 वर्ष या उससे अधिक है, तो आप अपने माता-पिता या अभिभावक की अनुमति के बिना ये सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं:

- आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ और परामर्श, या आवासीय आश्रय सेवाएँ, आपकी परिपक्वता और अपनी स्वयं की स्वास्थ्य देखभाल में भाग लेने की क्षमता के आधार पर
- HIV/AIDS परामर्श, रोकथाम, परीक्षण और उपचार
- यौन संचारित संक्रमण की रोकथाम, परीक्षण और उपचार जिसमें सिफलिस, गोनोरिया, क्लैमाइडिया और हर्पीज सिम्प्लेक्स जैसे यौन संचारित रोग शामिल हैं
- नशीली दवाओं और शराब के दुरुपयोग के लिए पदार्थ उपयोग विकार उपचार जिसमें स्क्रीनिंग, मूल्यांकन, हस्तक्षेप और रेफरल सेवाएं शामिल हैं
  - अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 4 में “पदार्थ उपयोग विकार उपचार सेवाएँ” पढ़ें।

गर्भावस्था परीक्षण, गर्भनिरोधक सेवाओं, या यौन संचारित संक्रमणों के लिए सेवाओं के लिए प्रदाता या क्लिनिक को Anthem नेटवर्क में होना जरूरी नहीं है। आप किसी भी Medi-Cal प्रदाता को चुन सकते हैं और बिना रेफरल या पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के इन सेवाओं के लिए उनके पास जा सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

नेटवर्क से बाहर के प्रदाता की सेवाएँ, जो संवेदनशील देखभाल से संबंधित नहीं हैं, कवर नहीं की जा सकतीं। किसी ऐसे Medi-Cal प्रदाता को ढूँढने के लिए जो Anthem Medi-Cal नेटवर्क से बाहर है, या किसी प्रदाता तक पहुंचने के लिए परिवहन सहायता मांगने के लिए, पर कॉल करें **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**। गर्भनिरोधक सेवाओं से संबंधित अधिक जानकारी के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 4 में “निवारक और कल्याण सेवाएँ तथा दीर्घकालिक रोग प्रबंधन” पढ़ें।

नाबालिग सहमति सेवाओं के लिए जो आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं हैं, आप बिना किसी रेफरल और बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के, इन-नेटवर्क या आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता के पास जा सकते हैं। आपके PCP को आपको रेफर करने की आवश्यकता नहीं है और आपको कवर की गई नाबालिग सहमति सेवाओं को प्राप्त करने के लिए Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है।

Anthem ऐसी नाबालिग सहमति सेवाओं को कवर नहीं करता है जो विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं हैं। आप जिस काउंटी में रहते हैं, वहां की काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना में नाबालिग सहमति सेवाओं को शामिल किया जाता है, जो विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं हैं। विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए, अपनी सभी काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना या अपने एंथम व्यवहारिक स्वास्थ्य संगठन से किसी भी समय, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन संपर्क करें। सभी काउंटियों के टोल-फ्री टेलीफोन नंबर ऑनलाइन जानने के लिए, यहां जाएं: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

नाबालिग 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) पर **1-800-224-0336 (TTY 711)** पर कॉल करके अपने स्वास्थ्य संबंधी चिंताओं के बारे में निजी तौर पर प्रतिनिधि से बात कर सकते हैं।

यदि आप कानून के तहत माता-पिता या अभिभावक की सहमति के बिना अपनी देखभाल के लिए सहमति देने में सक्षम हैं, तो Anthem आपकी लिखित अनुमति के बिना आपके Anthem योजना पॉलिसीधारक या प्राथमिक ग्राहक या किसी भी Anthemनामांकित व्यक्ति को आपकी संवेदनशील देखभाल सेवाओं की जानकारी नहीं देगा। आप अपनी चिकित्सा सेवाओं के बारे में निजी जानकारी किसी निश्चित रूप या प्रारूप में, यदि उपलब्ध हो, प्राप्त करने के लिए भी कह सकते हैं, तथा उसे किसी अन्य स्थान पर भेजवा सकते हैं। संवेदनशील सेवाओं से संबंधित गोपनीय संचार के लिए पूछने के तरीके के बारे में अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 7 में “गोपनीयता प्रथाओं की सूचना” पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## वयस्क संवेदनशील देखभाल सेवाएं

18 वर्ष या उससे अधिक उम्र के वयस्क के रूप में, आपको कुछ संवेदनशील या निजी देखभाल के लिए अपने PCP के पास जाने की ज़रूरत नहीं है। आप इन प्रकार की देखभाल के लिए कोई भी डॉक्टर या क्लिनिक चुन सकते हैं:

- 21 वर्ष और उससे अधिक आयु के वयस्कों के लिए नसबंदी सहित परिवार नियोजन और जन्म नियंत्रण
- गर्भावस्था परीक्षण और परामर्श तथा अन्य गर्भावस्था-संबंधी सेवाएँ
- HIV/AIDS की रोकथाम और परीक्षण
- यौन संचारित संक्रमण की रोकथाम, परीक्षण और उपचार
- यौन उत्पीड़न देखभाल
- आउट पेशेंट गर्भपात सेवाएं

संवेदनशील देखभाल के लिए, डॉक्टर या क्लिनिक को Anthem नेटवर्क में होना जरूरी नहीं है। आप इन सेवाओं के लिए Anthem से रेफरल या पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के बिना किसी भी Medi-Cal प्रदाता के पास जाने का विकल्प चुन सकते हैं। यदि आपको किसी आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता से ऐसी देखभाल मिलती है जो संवेदनशील देखभाल के रूप में यहां सूचीबद्ध नहीं है, तो आपको इसके लिए भुगतान करना पड़ सकता है।

यदि आपको इन सेवाओं के लिए डॉक्टर या क्लिनिक खोजने में सहायता चाहिए, या इन सेवाओं (परिवहन सहित) तक पहुँचने में सहायता चाहिए, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। या 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) पर **1-800-224-0336 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem आपकी लिखित अनुमति के बिना, आपके Anthem योजना पॉलिसीधारक या प्राथमिक ग्राहक, या किसी भी Anthem नामांकित व्यक्ति को आपकी संवेदनशील देखभाल सेवाओं की जानकारी नहीं देगा। यदि उपलब्ध हो तो आप अपनी चिकित्सा सेवाओं के बारे में निजी जानकारी एक निश्चित रूप या प्रारूप में प्राप्त कर सकते हैं, तथा उसे किसी अन्य स्थान पर भेजवा सकते हैं। संवेदनशील सेवाओं से संबंधित गोपनीय संचार का अनुरोध करने के तरीके के बारे में अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 7 में “गोपनीयता प्रथाओं की सूचना” पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## नैतिक आपत्ति

कुछ प्रदाताओं को कुछ कवर की गई सेवाओं पर नैतिक आपत्ति है। यदि वे नैतिक रूप से सेवाओं से असहमत हैं तो उन्हें कुछ कवर की गई सेवाओं की पेशकश न करने का अधिकार है। ये सेवाएँ आपको किसी अन्य प्रदाता से भी उपलब्ध होंगी। यदि आपके प्रदाता को कोई नैतिक आपत्ति है, तो वे आवश्यक सेवाओं के लिए आपको दूसरा प्रदाता ढूँढने में मदद करेंगे। Anthem आपको प्रदाता ढूँढने में भी मदद कर सकता है।

कुछ अस्पताल और प्रदाता इनमें से एक या अधिक सेवाएं प्रदान नहीं करते हैं, भले ही वे Medi-Cal द्वारा कवर की गई हों:

- परिवार नियोजन
- आपातकालीन गर्भनिरोधक सहित गर्भनिरोधक सेवाएं
- नसबंदी, जिसमें प्रसव और डिलीवरी के समय ट्यूबल बंधन शामिल है
- बांझपन का इलाज
- गर्भपात

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप एक ऐसे प्रदाता का चयन करें जो आपको और आपके परिवार को आवश्यक देखभाल प्रदान कर सके, उस डॉक्टर, चिकित्सा समूह, स्वतंत्र प्रैक्टिस एसोसिएशन या क्लिनिक को कॉल करें जिसे आप चाहते हैं। पूछें कि क्या प्रदाता आपको आवश्यक सेवाएँ प्रदान कर सकता है और प्रदान करेगा। या Anthem को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

ये सेवाएँ आपके लिए उपलब्ध हैं। Anthem यह सुनिश्चित करेगा कि आप और आपके परिवार के सदस्य ऐसे प्रदाताओं (डॉक्टर, अस्पताल और क्लिनिक) का उपयोग कर सकें जो आपको आवश्यक देखभाल प्रदान करेंगे। यदि आपके कोई प्रश्न हों या आपको प्रदाता खोजने में सहायता चाहिए, तो Anthem पर कॉल करें

**1-800-407-4627 (TTY 711)**।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## तत्काल देखभाल

आपातकालीन या जीवन-घातक स्थिति के लिए तत्काल देखभाल नहीं है। यह उन सेवाओं के लिए है जिनकी आपको अचानक बीमारी, चोट, या पहले से मौजूद किसी स्थिति की जटिलता से आपके स्वास्थ्य को होने वाली गंभीर क्षति को रोकने के लिए आवश्यकता होती है। अधिकांश आपातकालीन देखभाल नियुक्तियों के लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं होती है। यदि आप तत्काल देखभाल के लिए अपॉइंटमेंट मांगते हैं, तो आपको 48 घंटे के भीतर अपॉइंटमेंट मिल जाएगा। यदि आपको आवश्यक तत्काल देखभाल सेवाओं के लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता है, तो आपको आपके अनुरोध के 96 घंटे के भीतर नियुक्ति मिल जाएगी।

तत्काल देखभाल के लिए, अपने PCP को कॉल करें। यदि आप अपने PCP से संपर्क नहीं कर पा रहे हैं, तो **1-800-407-4627** पर कॉल करें (TTY 711)। या आप अपने लिए सर्वोत्तम देखभाल का स्तर जानने के लिए **1-800-224-0336 (TTY 711)** पर कॉल कर सकते हैं।

यदि आपको क्षेत्र से बाहर तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो निकटतम आपातकालीन देखभाल सुविधा पर जाएँ।

तत्काल देखभाल की आवश्यकता हो सकती है:

- सर्दी
- गले में खराश
- बुखार
- कान दर्द
- मांसपेशियों में मोच
- मातृत्व सेवाएं

जब आप Anthem के सेवा क्षेत्र के अंदर हों और आपको तत्काल देखभाल की आवश्यकता हो, तो आपको नेटवर्क में मौजूद प्रदाता से तत्काल देखभाल सेवाएँ प्राप्त करनी चाहिए। आपको Anthem के सेवा क्षेत्र के अंदर नेटवर्क प्रदाताओं से तत्काल देखभाल के लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यदि आप Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर हैं, लेकिन संयुक्त राज्य अमेरिका के अंदर हैं, तो आपको सेवा क्षेत्र के बाहर तत्काल देखभाल प्राप्त करने के लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है। निकटतम आपातकालीन देखभाल सुविधा पर जाएँ।

Medi-Cal संयुक्त राज्य अमेरिका के बाहर अत्यावश्यक देखभाल सेवाओं को कवर नहीं करता है। यदि आप संयुक्त राज्य अमेरिका से बाहर यात्रा कर रहे हैं और आपको तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो हम आपकी देखभाल का खर्च वहन नहीं करेंगे।

यदि आपको मानसिक स्वास्थ्य संबंधी तत्काल देखभाल की आवश्यकता है, तो अपने काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना या सदस्य सेवाओं को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। अपनी काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना या अपने Anthem व्यावहारिक स्वास्थ्य संगठन को किसी भी समय, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन कॉल करें। सभी काउंटियों के टोल-फ्री टेलीफोन नंबर ऑनलाइन जानने के लिए, यहां जाएं: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

यदि आप वहां रहते हुए अपनी कवर की गई आपातकालीन देखभाल यात्रा के भाग के रूप में दवाइयां प्राप्त करते हैं, तो Anthem उन्हें आपकी कवर की गई यात्रा के भाग के रूप में कवर करेगा। यदि आपका अत्यावश्यक देखभाल प्रदाता आपको कोई प्रिस्क्रिप्शन देता है जिसे आपको फार्मसी में ले जाना है, तो Medi-Cal Rx तय करेगा कि यह कवर किया गया है या नहीं। Medi-Cal Rx के बारे में अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 4 में "अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ" में "Medi-Cal Rx द्वारा कवर की जाने वाली प्रिस्क्रिप्शन दवाएं" पढ़ें।

---

## आपातकालीन देखभाल

आपातकालीन देखभाल के लिए **911** पर कॉल करें या निकटतम आपातकालीन कक्ष (ER) में जाएँ। आपातकालीन देखभाल के लिए, आपको Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है।

संयुक्त राज्य अमेरिका के अंदर, संयुक्त राज्य अमेरिका के किसी भी क्षेत्र सहित, आपको आपातकालीन देखभाल के लिए किसी भी अस्पताल या अन्य स्थान का उपयोग करने का अधिकार है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यदि आप संयुक्त राज्य अमेरिका से बाहर हैं, तो केवल कनाडा और मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन देखभाल ही कवर की जाती है। अन्य देशों में आपातकालीन देखभाल और अन्य देखभाल को कवर नहीं किया जाता है।

आपातकालीन देखभाल जीवन को खतरे में डालने वाली चिकित्सीय स्थितियों के लिए है। यह देखभाल किसी बीमारी या चोट के लिए है, जिसके बारे में स्वास्थ्य और चिकित्सा के औसत ज्ञान वाला एक विवेकशील (यथोचित) आम व्यक्ति (स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर नहीं) यह उम्मीद कर सकता है कि, यदि आपको तुरंत देखभाल नहीं मिलती है, तो आप अपने स्वास्थ्य (या अपने अजन्मे बच्चे के स्वास्थ्य) को गंभीर खतरे में डाल देंगे। इसमें आपके शारीरिक कार्यों, शरीर के अंगों या भागों को गंभीर नुकसान पहुंचाने का जोखिम शामिल है। उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं:

- सक्रिय प्रसव
- टूटी हड्डी
- तीव्र दर्द
- छाती में दर्द
- सांस लेने में परेशानी
- गंभीर जलन
- दवा का ओवरडोज़
- बेहोशी
- गंभीर रक्तस्राव
- मानसिक आपातकालीन स्थितियाँ, जैसे गंभीर अवसाद या आत्महत्या के विचार

नियमित देखभाल या ऐसी देखभाल के लिए आपातकालीन कक्ष में न जाएं जिसकी तुरंत आवश्यकता न हो। आपको अपने प्राथमिक देखभाल चिकित्सक (PCP) से नियमित देखभाल लेनी चाहिए, जो आपको सबसे अच्छी तरह से जानता है। आपको आपातकालीन कक्ष में जाने से पहले अपने PCP या Anthem से पूछने की आवश्यकता नहीं है। हालाँकि, यदि आप निश्चित नहीं हैं कि आपकी चिकित्सीय स्थिति आपातकालीन है या नहीं, तो अपने PCP को कॉल करें। आप 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) पर **1-800-224-0336 (TTY 711)** पर भी कॉल कर सकते हैं।

यदि आपको Anthem सेवा क्षेत्र के बाहर आपातकालीन देखभाल की आवश्यकता है, तो निकटतम ER में जाएँ, भले ही वह Anthem नेटवर्क में न हो। यदि आप ER में जाते हैं,



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



तो उनसे Anthem पर कॉल करने के लिए कहें। आपातकालीन देखभाल मिलने के 24 घंटे के भीतर आपको या आपको भर्ती करने वाले अस्पताल को Anthem को कॉल करना चाहिए। यदि आप कनाडा या मैक्सिको के अलावा संयुक्त राज्य अमेरिका से बाहर यात्रा कर रहे हैं और आपको आपातकालीन देखभाल की आवश्यकता है, तो Anthem आपकी देखभाल को कवर नहीं करेगा।

यदि आपको आपातकालीन परिवहन की आवश्यकता है, तो **911** पर कॉल करें।

यदि आपको आपातकालीन स्थिति (स्थिरीकरण के बाद देखभाल) के बाद नेटवर्क से बाहर के अस्पताल में देखभाल की आवश्यकता है, तो अस्पताल Anthem को कॉल करेगा।

यदि आप या आपका कोई परिचित संकट में है, तो कृपया 988 आत्महत्या और संकट लाइफलाइन से संपर्क करें: **988 पर कॉल या टेक्स्ट करें या ऑनलाइन चैट करें**

[988lifeline.org/chat](https://www.988lifeline.org/chat). 988 आत्महत्या और संकट लाइफलाइन संकट में किसी भी व्यक्ति के लिए मुफ्त और गोपनीय सहायता प्रदान करती है। इसमें वे लोग शामिल हैं जो भावनात्मक संकट में हैं और जिन्हें आत्महत्या, मानसिक स्वास्थ्य और/या मादक द्रव्यों के सेवन संबंधी संकट के लिए सहायता की आवश्यकता है।

**याद रखें:** **911** पर तब तक कॉल न करें जब तक आपको यकीन न हो कि आपको कोई चिकित्सा आपातकाल है। आपातकालीन देखभाल केवल आपातकालीन स्थिति में ही लें, नियमित देखभाल या सर्दी या गले में खराश जैसी छोटी बीमारी के लिए नहीं। यदि यह आपातकालीन स्थिति है, तो **911** पर कॉल करें या निकटतम ER में जाएँ।

**Anthem की 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) आपको वर्ष के हर दिन, 24 घंटे मुफ्त चिकित्सा जानकारी और सलाह देती है। 1-800-224-0336 (TTY 711) पर कॉल करें।**



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## 24/7 नर्सलाइन

Anthem की 24/7 नर्सलाइन (NurseLine) आपको वर्ष के हर दिन, 24 घंटे मुफ्त चिकित्सा जानकारी और सलाह दे सकती है। **1-800-224-0336 (TTY 711)** पर कॉल करें:

- किसी नर्स से बात करें जो आपके चिकित्सकीय प्रश्नों का उत्तर देगी, देखभाल संबंधी सलाह देगी, तथा यह निर्णय लेने में आपकी सहायता करेगी कि आपको तुरंत किसी प्रदाता के पास जाना चाहिए या नहीं
- मधुमेह या अस्थमा जैसी चिकित्सा स्थितियों के लिए सहायता प्राप्त करें, जिसमें यह सलाह भी शामिल है कि आपकी स्थिति के लिए किस प्रकार का प्रदाता सही हो सकता है

24/7 नर्सलाइन (NurseLine) **क्लिनिक अपॉइंटमेंट** या दवा रिफिल में मदद नहीं कर सकती। यदि आपको इनमें सहायता की आवश्यकता हो तो अपने प्रदाता के कार्यालय को कॉल करें।

## अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश

अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश, या अग्रिम निर्देश, एक कानूनी रूप है। आप फॉर्म पर अपनी इच्छित स्वास्थ्य देखभाल की सूची बना सकते हैं, क्योंकि बाद में यदि आप बात करने में असमर्थ हों या निर्णय नहीं ले पाएं तो यह सुविधा उपलब्ध रहेगी। आप यह भी सूचीबद्ध कर सकते हैं कि आप कौन सी स्वास्थ्य देखभाल **नहीं** चाहते हैं। यदि आप ऐसा नहीं कर सकते तो आप अपने स्वास्थ्य देखभाल के लिए निर्णय लेने हेतु किसी व्यक्ति, जैसे कि जीवनसाथी, को नामित कर सकते हैं।

आप फार्मसियों, अस्पतालों, कानूनी कार्यालयों और डॉक्टरों के कार्यालयों से अग्रिम निर्देश फॉर्म प्राप्त कर सकते हैं। आपको फॉर्म के लिए भुगतान करना पड़ सकता है। आप ऑनलाइन भी निःशुल्क फॉर्म ढूँढ़कर डाउनलोड कर सकते हैं। आप फॉर्म भरने में मदद के लिए अपने परिवार, PCP या किसी भरोसेमंद व्यक्ति से पूछ सकते हैं।

आपको अपने अग्रिम निर्देश को अपने मेडिकल रिकॉर्ड में दर्ज कराने का अधिकार है। आपको किसी भी समय अपने अग्रिम निर्देश को बदलने या रद्द करने का अधिकार है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आपको अग्रिम निर्देश कानूनों में परिवर्तनों के बारे में जानने का अधिकार है। Anthem राज्य कानून में हुए परिवर्तनों के बारे में आपको परिवर्तन के 90 दिनों के भीतर सूचित कर देगा।

अधिक जानकारी के लिए, आप Anthem को **1-800-407-4627** पर कॉल कर सकते हैं।

---

## अंग और ऊतक दान

आप अंग या ऊतक दाता बनकर जीवन बचाने में मदद कर सकते हैं। यदि आपकी आयु 15 से 18 वर्ष के बीच है, तो आप अपने माता-पिता या अभिभावक की लिखित सहमति से दाता बन सकते हैं। आप किसी भी समय अंगदाता बनने के बारे में अपना मन बदल सकते हैं। यदि आप अंग या ऊतक दान के बारे में अधिक जानना चाहते हैं, तो अपने PCP से बात करें। आप संयुक्त राज्य अमेरिका के स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग की वेबसाइट पर भी जा सकते हैं [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## 4. लाभ और सेवाएं

### आपकी स्वास्थ्य योजना में कौन से लाभ और सेवाएँ शामिल हैं

यह चैप्टर Anthem द्वारा कवर किए गए लाभों और सेवाओं की व्याख्या करता है। आपकी कवर की गई सेवाएँ तब तक निःशुल्क हैं जब तक वे चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हैं और Anthem इन-नेटवर्क प्रदाता द्वारा प्रदान की जाती हैं। यदि देखभाल कुछ संवेदनशील सेवाओं और आपातकालीन देखभाल को छोड़कर नेटवर्क से बाहर है, तो आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के लिए Anthem से पूछना होगा। आपकी स्वास्थ्य योजना में नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं शामिल हो सकती हैं, लेकिन आपको इसके लिए Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) लेना होगा।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं आपके जीवन की रक्षा करने, आपको गंभीर रूप से बीमार या विकलांग होने से बचाने, या निदान की गई बीमारी, रोग या चोट से होने वाली गंभीर पीड़ा को कम करने के लिए उचित और आवश्यक हैं। 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए, Medi-Cal सेवाओं में वह देखभाल शामिल है जो किसी शारीरिक या मानसिक बीमारी या स्थिति को ठीक करने या राहत देने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है। अपनी कवर की गई सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों को अतिरिक्त लाभ और सेवाएं मिलती हैं। अधिक जानकारी के लिए इस पुस्तिका में चैप्टर 5, “बाल एवं युवा कल्याण देखभाल” पढ़ें।

Anthem द्वारा प्रदान किए जाने वाले कुछ बुनियादी स्वास्थ्य लाभ और सेवाएँ नीचे सूचीबद्ध हैं। स्टार (\*) वाले लाभ और सेवाओं के लिए पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- एक्यूंपंकचर\*
- तीव्र (अल्पकालिक उपचार) घरेलू स्वास्थ्य चिकित्सा और सेवाएं
- वयस्क टीकाकरण (शॉट्स)
- एलर्जी परीक्षण और इंजेक्शन
- आपात्कालीन स्थिति के लिए एम्बुलेंस सेवाएं
- एनेस्थिसियोलॉजिस्ट सेवाएं
- अस्थमा से बचाव
- ध्वनिविज्ञान\* (ऑडियोलॉजी)
- व्यवहारिक स्वास्थ्य उपचार\*
- बायोमार्कर परीक्षण\*
- हृदय पुनर्वास
- काइरोप्रेक्टिक सेवाएं\*
- कीमोथेरेपी और विकिरण चिकित्सा
- संज्ञानात्मक स्वास्थ्य आकलन
- सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता सेवाएं
- दंत चिकित्सा सेवाएं - सीमित (चिकित्सा कार्यालय में चिकित्सा पेशेवर/प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) द्वारा प्रदान की गई)
- डायलिसिस/हेमोडायलिसिस सेवाएं
- दाई की सेवाएं
- टिकाऊ मेडिकल उपकरण (DME)\*
- डायडिक सेवाएं
- आपातकालीन कक्ष का विज़िट
- आंत्र और पैरेंट्रल पोषण\*
- परिवार नियोजन सेवाएं (आप किसी गैर-भागीदारी प्रदाता के पास जा सकते हैं)
- आदतन सेवाएँ और उपकरण\*
- श्रवण यंत्र
- घरलु स्वास्थ्य सेवा\*
- धर्मशाला देखभाल\*
- आंतरिक रोगी चिकित्सा एवं शल्य चिकित्सा देखभाल\*
- मध्यवर्ती देखभाल सुविधा सेवाएँ
- प्रयोगशाला और रेडियोलॉजी\*
- दीर्घकालिक घरेलू स्वास्थ्य उपचार और सेवाएँ\*
- मातृत्व एवं नवजात शिशु देखभाल
- प्रमुख अंग प्रत्यारोपण\*
- व्यावसायिक चिकित्सा\*
- व्यावसायिक चिकित्सा\*
- ओस्टोमी और मूत्र संबंधी आपूर्ति
- आउट पेशेंट अस्पताल सेवाएं
- आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं
- आउट पेशेंट सर्जरी\*
- प्रशामक देखभाल\*
- PCP विज़िट
- बाल चिकित्सा सेवाएं
- निवारक स्वास्थ्य सेवाएँ (धूमपान बंद करना, मधुमेह निवारण कार्यक्रम [DPP])
- शारीरिक चिकित्सा\*
- पोडियाट्री सेवाएं\*
- पल्मोनरी पुनर्वास
- तेजी से संपूर्ण जीनोम अनुक्रमण
- पुनर्वास सेवाएं और उपकरण\*
- कुशल नर्सिंग सेवाएं, जिनमें उप-तीव्र सेवाएं भी शामिल हैं
- विशेषज्ञ विज़िट
- वाक उपचार\*
- शल्य चिकित्सा सेवाएं
- टेलीमेडिसिन/टेलीहेल्थ



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- ट्रांसजेंडर सेवाएं\*
- तत्काल देखभाल
- विज्ञान सेवाएँ\*
- महिला स्वास्थ्य सेवाएँ

कवर की गई सेवाओं की परिभाषाएँ और विवरण इस पुस्तिका के चैप्टर 8, “जानने योग्य महत्वपूर्ण संख्याएँ और शब्द” में हैं।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं आपके जीवन की रक्षा करने, आपको गंभीर रूप से बीमार या विकलांग होने से बचाने, या निदान की गई बीमारी, रोग या चोट से होने वाली गंभीर पीड़ा को कम करने के लिए उचित और आवश्यक हैं। चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं में वे सेवाएं शामिल हैं जो आयु-उपयुक्त वृद्धि और विकास के लिए, या कार्यात्मक क्षमता प्राप्त करने, बनाए रखने या पुनः प्राप्त करने के लिए आवश्यक हैं।

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए, यदि Medi-Cal फॉर किड्स एंड टीन्स (जिसे प्रारंभिक और आवधिक जांच, निदान और उपचार (EPSDT) के रूप में भी जाना जाता है) लाभ के तहत दोषों और शारीरिक और मानसिक बीमारियों या स्थितियों को ठीक करने या सुधारने के लिए यह सेवा चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है। इसमें वह देखभाल शामिल है जो किसी शारीरिक या मानसिक बीमारी या स्थिति को ठीक करने या राहत देने या सदस्य की स्थिति को खराब होने से बचाने के लिए आवश्यक है।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं में निम्नलिखित शामिल नहीं हैं:

- ऐसे उपचार जिनका परीक्षण नहीं हुआ है या जिनका अभी भी परीक्षण किया जा रहा है
- सेवाएँ या वस्तुएँ जो सामान्यतः प्रभावी नहीं मानी जातीं
- उपचार की सामान्य अवधि और अवधि से बाहर की सेवाएँ या ऐसी सेवाएँ जिनके लिए नैदानिक दिशा-निर्देश नहीं हैं
- देखभालकर्ता या प्रदाता की सुविधा के लिए सेवाएँ

Anthem अन्य कार्यक्रमों के साथ समन्वय करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपको सभी चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं मिलें, भले ही वे सेवाएं Anthem के बजाय किसी अन्य कार्यक्रम द्वारा कवर की जाती हों।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं में वे कवर की गई सेवाएँ शामिल हैं जो उचित और आवश्यक हैं:

- जीवन की रक्षा,
- गंभीर बीमारी या गंभीर विकलांगता को रोकना,
- गंभीर दर्द को कम करना,
- आयु के अनुरूप वृद्धि और विकास प्राप्त करना, या
- कार्यात्मक क्षमता प्राप्त करना, बनाए रखना और पुनः प्राप्त करना

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए, चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं में ऊपर सूचीबद्ध सभी कवर की गई सेवाएं शामिल हैं, साथ ही अन्य आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल, जांच, टीकाकरण, नैदानिक सेवाएं, उपचार, और दोषों और शारीरिक और मानसिक बीमारियों और स्थितियों को ठीक करने या सुधारने के लिए अन्य उपाय शामिल हैं, जो बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal लाभ के लिए आवश्यक हैं। संघीय कानून के तहत इस लाभ को प्रारंभिक एवं आवधिक जांच, निदान एवं उपचार (EPSDT) लाभ के रूप में जाना जाता है।

Medi-Cal फॉर किड्स एंड टीन्स कम आयु वाले शिशुओं, बच्चों और 21 वर्ष से कम उम्र के किशोरों के लिए रोकथाम, निदान और उपचार सेवाएं प्रदान करता है। बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal वयस्कों के लाभ की तुलना में अधिक सेवाएँ प्रदान करता है। इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि बच्चों को स्वास्थ्य समस्याओं की रोकथाम, निदान और उपचार के लिए शीघ्र पहचान और देखभाल मिल सके। बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal का लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि हर बच्चे को ज़रूरत पड़ने पर स्वास्थ्य देखभाल मिले - सही व्यवस्था में सही समय पर सही बच्चे को सही देखभाल।

Anthem अन्य कार्यक्रमों के साथ समन्वय करके यह सुनिश्चित करेगा कि आपको सभी चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं मिलें, भले ही कोई अन्य कार्यक्रम उन सेवाओं को कवर करता हो और Anthem नहीं करता हो। इस अध्याय में आगे “अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ” पढ़ें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## Medi-Cal लाभ Anthem द्वारा कवर किए गए

### आउट पेशेंट (एम्बुलेटरी) सेवाएं

#### वयस्क टीकाकरण (शॉट्स)

आप किसी इन-नेटवर्क प्रदाता से बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के वयस्क टीकाकरण (शॉट्स) प्राप्त कर सकते हैं, जब वे एक निवारक सेवा हैं। Anthem रोग नियंत्रण एवं रोकथाम केंद्र (CDC) की टीकाकरण प्रथाओं पर सलाहकार समिति (ACIP) द्वारा निवारक सेवाओं के रूप में अनुशंसित टीकाकरण (शॉट्स) को कवर करता है, जिसमें विज़िट के दौरान आवश्यक टीकाकरण (शॉट्स) भी शामिल हैं।

आप Medi-Cal Rx के माध्यम से किसी फार्मसी से कुछ वयस्क टीकाकरण (शॉट्स) सेवाएँ भी प्राप्त कर सकते हैं। Medi-Cal Rx के बारे में अधिक जानने के लिए, इस चैप्टर में बाद में "अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ" पढ़ें।

#### एलर्जी देखभाल

Anthem एलर्जी परीक्षण और उपचार को कवर करता है, जिसमें एलर्जी डिसेन्सिटाइजेशन, हाइपो-सेंसिटाइजेशन या इम्यूनोथेरेपी शामिल है।

#### एनेस्थेसियोलॉजिस्ट सेवाएं

Anthem एनेस्थीसिया सेवाओं को कवर करता है जो आउट पेशेंट देखभाल के दौरान चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होती हैं। इसमें दंत प्रक्रियाओं के लिए एनेस्थीसिया शामिल हो सकता है, जब इसे एनेस्थेसियोलॉजिस्ट द्वारा प्रदान किया जाता है, जिसके लिए पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता हो सकती है।

#### काइरोप्रेक्टिक सेवाएं

Anthem काइरोप्रेक्टिक सेवाओं को कवर करता है, जो मैनुअल हेरफेर द्वारा रीढ़ की हड्डी के उपचार तक सीमित है। काइरोप्रेक्टिक सेवाएं प्रति माह अधिकतम 2 सेवाओं तक सीमित हैं, या निम्नलिखित सेवाओं में से प्रति माह 2 सेवाओं के संयोजन तक सीमित हैं: एक्यूपंकचर, ऑडियोलॉजी, व्यावसायिक थेरेपी और स्पीच थेरेपी। 21 वर्ष से कम आयु के बच्चों पर यह



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



सीमा लागू नहीं होती। Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर अन्य सेवाओं को पूर्व-अनुमोदित कर सकता है।

ये सदस्य काइरोप्राैक्टिक सेवाओं के लिए योग्य हैं:

- 21 वर्ष से कम आयु के बच्चे
- गर्भवती महिलाओं को महीने के अंत तक, जिसमें गर्भावस्था की समाप्ति के 60 दिन बाद तक का समय शामिल है
- कुशल नर्सिंग सुविधा, मध्यवर्ती देखभाल सुविधा, या उप-तीव्र देखभाल सुविधा में रहने वाले निवासी
- सभी सदस्य जब Anthem के नेटवर्क में काउंटी अस्पताल के आउट पेशेंट विभागों, आउट पेशेंट क्लीनिकों, संघीय रूप से अर्हता प्राप्त स्वास्थ्य केंद्र (FQHC), या ग्रामीण स्वास्थ्य क्लीनिकों (RHC) में सेवाएं प्रदान की जाती हैं। सभी FQHC, RHC, या काउंटी अस्पताल आउट पेशेंट कायरोप्राैक्टिक सेवाएं प्रदान नहीं करते हैं।

### **संज्ञानात्मक स्वास्थ्य आकलन**

Anthem 65 वर्ष या उससे अधिक आयु के सदस्यों के लिए वार्षिक संज्ञानात्मक स्वास्थ्य मूल्यांकन को कवर करता है, जो Medicare कार्यक्रम के तहत वार्षिक कल्याण यात्रा के भाग के रूप में इसी प्रकार के मूल्यांकन के लिए योग्य नहीं हैं। संज्ञानात्मक स्वास्थ्य मूल्यांकन अल्ज़ाइमर रोग या मनोभ्रंश के लक्षणों की जांच करता है।

### **सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता सेवाएं**

Anthem सामुदायिक स्वास्थ्य कार्यकर्ता (CHW) सेवाओं को कवर करता है, जब किसी डॉक्टर या अन्य लाइसेंस प्राप्त चिकित्सक द्वारा बीमारी, विकलांगता और अन्य स्वास्थ्य स्थितियों या उनकी प्रगति को रोकने, जीवन को लम्बा करने और शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य और दक्षता को बढ़ावा देने के लिए सिफारिश की जाती है। CHW सेवाओं में सेवा स्थान की कोई सीमा नहीं होती है और सदस्य आपातकालीन विभाग जैसे स्थानों पर सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। सेवाओं में ये शामिल हो सकते हैं:

- स्वास्थ्य शिक्षा और व्यक्तिगत समर्थन या वकालत, जिसमें दीर्घकालिक या संक्रामक रोगों का नियंत्रण और रोकथाम; व्यवहारिक, प्रसवकालीन और मौखिक स्वास्थ्य स्थितियां; और हिंसा या चोट की रोकथाम शामिल है



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

- स्वास्थ्य संवर्धन और प्रशिक्षण, जिसमें लक्ष्य निर्धारण और रोग की रोकथाम और प्रबंधन के लिए कार्य योजना बनाना शामिल है
- स्वास्थ्य नेविगेशन, जिसमें स्वास्थ्य देखभाल और सामुदायिक संसाधन प्राप्त करने में सहायता के लिए सूचना, प्रशिक्षण और समर्थन प्रदान करना शामिल है
- स्क्रीनिंग और मूल्यांकन सेवाएं जो किसी सदस्य को उनके स्वास्थ्य को बेहतर बनाने के लिए सेवाओं से जुड़ने में मदद करती हैं।

CHW हिंसा रोकथाम सेवाएं उन सदस्यों के लिए उपलब्ध हैं जो लाइसेंस प्राप्त चिकित्सक द्वारा निर्धारित निम्नलिखित परिस्थितियों में से किसी एक को पूरा करते हैं:

- सामुदायिक हिंसा के परिणामस्वरूप सदस्य को गंभीर चोटें आई हैं।
- सामुदायिक हिंसा के परिणामस्वरूप सदस्य को हिंसक चोट लगने का काफी खतरा है।
- सदस्य को सामुदायिक हिंसा का लगातार सामना करना पड़ा है।

CHW हिंसा रोकथाम सेवाएं सामुदायिक हिंसा (जैसे, गिरोह हिंसा) के लिए विशिष्ट हैं। पारस्परिक/घरेलू हिंसा के लिए सदस्यों को अन्य तरीकों से भी CHW सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं, जिनमें उन आवश्यकताओं के अनुरूप प्रशिक्षण/अनुभव शामिल है।

### **डायलिसिस और हेमोडायलिसिस सेवाएं**

Anthem डायलिसिस उपचार को कवर करता है। Anthem हेमोडायलिसिस (क्रोनिक डायलिसिस) सेवाओं को भी कवर करता है, यदि आपका डॉक्टर अनुरोध प्रस्तुत करता है और Anthem इसे मंजूरी देता है।

Medi-Cal कवरेज में निम्नलिखित शामिल नहीं हैं:

- आराम, सुविधा, या लकजरी उपकरण, आपूर्ति और सुविधाएँ
- गैर-चिकित्सा वस्तुएं, जैसे कि जेनरेटर या घरेलू डायलिसिस उपकरण को यात्रा के लिए पोर्टेबल बनाने के लिए सहायक उपकरण

### **दाई की सेवाएं**

Anthem सदस्य की गर्भावस्था के दौरान नेटवर्क में शामिल डौला प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई डौला सेवाओं को कवर करता है; प्रसव और डिलीवरी के दौरान, जिसमें मृत जन्म, गर्भपात



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

और मिसकैरिज शामिल है; और सदस्य की गर्भावस्था की समाप्ति के एक वर्ष के भीतर। Medi-Cal सभी डौला सेवाओं को कवर नहीं करता है।

डौला प्रदाता वे जन्म कर्मी होते हैं जो गर्भवती और प्रसवोत्तर महिलाओं को प्रसव से पहले, प्रसव के दौरान और प्रसव के बाद स्वास्थ्य शिक्षा, वकालत और शारीरिक, भावनात्मक और गैर-चिकित्सीय सहायता प्रदान करते हैं, जिसमें मृत जन्म, गर्भपात और मिसकैरिज के दौरान सहायता भी शामिल है।

निवारक लाभ के रूप में, डौला सेवाओं के लिए चिकित्सक या उनके कार्यक्षेत्र के भीतर चिकित्सा कला के अन्य लाइसेंस प्राप्त व्यवसायी से लिखित अनुशंसा की आवश्यकता होती है। DHCS ने डौला सेवाओं के लिए एक स्थायी सिफारिश जारी की जो प्रारंभिक सिफारिश की आवश्यकता को पूरा करती है। डौला सेवाओं के लिए प्रारंभिक अनुशंसा में निम्नलिखित प्राधिकरण शामिल हैं:

- एक प्रारंभिक विज़िट
- 8 अतिरिक्त विज़िट जो प्रसवपूर्व और प्रसवोत्तर दौरों का मिश्रण हो सकते हैं
- प्रसव और डिलीवरी के दौरान सहायता (जिसमें प्रसव और डिलीवरी के परिणामस्वरूप मृत शिशु का जन्म शामिल है), गर्भपात या मिसकैरिज
- गर्भावस्था की समाप्ति के बाद 2 बार तक विस्तारित 3 घंटे की प्रसवोत्तर मुलाकातें

सदस्यों को एक चिकित्सक या अन्य लाइसेंस प्राप्त चिकित्सक से अतिरिक्त लिखित अनुशंसा के साथ अधिकतम नौ अतिरिक्त प्रसवोत्तर विज़िट मिल सकते हैं।

यदि नेटवर्क के अंदर डौला प्रदाता उपलब्ध नहीं है, तो Anthem को सदस्यों के लिए नेटवर्क के बाहर डौला सेवाओं तक पहुंच के लिए समन्वय करना होगा।

### **डायडिक सेवाएं**

Anthem सदस्यों और उनके देखभालकर्ताओं के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक डायडिक व्यावहारिक स्वास्थ्य (DBH) देखभाल सेवाओं को कवर करता है। युग्म (डैड) में एक बच्चा और उसके माता-पिता या देखभाल करने वाले शामिल होते हैं। डायडिक देखभाल माता-पिता या देखभालकर्ता और बच्चे दोनों की एक साथ सेवा करती है। इसका लक्ष्य स्वस्थ बाल विकास और मानसिक स्वास्थ्य का समर्थन करने के लिए परिवार की भलाई है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

डायडिक देखभाल सेवाओं में शामिल हैं:

- DBH वेल-चाइल्ड विजिट
- डायडिक व्यापक समुदाय समर्थन सेवाएं
- डायडिक मनो-शैक्षणिक सेवाएं
- डायडिक माता-पिता या देखभालकर्ता सेवाएं
- डायडिक परिवार प्रशिक्षण, और
- बाल विकास और मातृ मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए परामर्श

### **आउट पेशेंट सर्जरी**

Anthem आउट पेशेंट शल्यचिकित्सा प्रक्रियाओं को कवर करता है। कुछ प्रक्रियाओं के लिए, आपको उन सेवाओं को प्राप्त करने से पहले पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करना होगा। नैदानिक प्रक्रियाएं और कुछ आउट पेशेंट चिकित्सा या दंत चिकित्सा प्रक्रियाएं वैकल्पिक मानी जाती हैं। आपको पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त करना होगा।

### **चिकित्सक सेवाएँ**

Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक चिकित्सक सेवाओं को कवर करता है।

### **पादचिकित्सा (पैर) सेवाएं**

Anthem मानव पैर के निदान और चिकित्सा, शल्य चिकित्सा, यांत्रिक, जोड़-तोड़ और विद्युत उपचार के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक पोटियाट्री सेवाओं को कवर करता है। इसमें टखने और पैर से जुड़ी टेंडन का उपचार शामिल है। इसमें पैर की मांसपेशियों और टेंडन का गैर-शल्य चिकित्सा उपचार भी शामिल है जो पैर के कार्यों को नियंत्रित करता है।

### **उपचार चिकित्सा**

Anthem में विभिन्न उपचार चिकित्सा पद्धतियां शामिल हैं, जिनमें शामिल हैं:

- कीमोथेरेपी
- रेडिएशन चिकित्सा



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## मातृत्व एवं नवजात शिशु देखभाल

Anthem इन मातृत्व और नवजात शिशु देखभाल सेवाओं को कवर करता है:

- प्रसव केंद्र सेवाएं
- स्तन पंप और आपूर्ति
- स्तनपान शिक्षा और सहायता
- देखभाल समन्वय
- प्रमाणित नर्स मिडवाइफ़(दाई) (CNM)
- परामर्श
- प्रसव और प्रसवोत्तर देखभाल
- भ्रूण के आनुवंशिक विकारों का निदान और परामर्श
- दाई की सेवाएं
- लाइसेंस प्राप्त दाई(मिडवाइफ़) (LM)
- मातृ मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ
- नवजात शिशु की देखभाल
- पोषण शिक्षा
- गर्भावस्था से संबंधित स्वास्थ्य शिक्षा
- प्रसवपूर्व देखभाल
- सामाजिक और मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन और रेफरल
- विटामिन और खनिज पूरक

## टेलीहेल्थ सेवाएं

टेलीहेल्थ आपके प्रदाता के समान भौतिक स्थान पर मौजूद हुए बिना सेवाएँ प्राप्त करने का एक तरीका है। टेलीहेल्थ में आपके प्रदाता के साथ फोन, वीडियो या अन्य माध्यमों से लाइव बातचीत करना शामिल हो सकता है। या टेलीहेल्थ में बिना किसी प्रत्यक्ष बातचीत के अपने प्रदाता के साथ जानकारी साझा करना शामिल हो सकता है। आप टेलीहेल्थ के माध्यम से कई सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं।

टेलीहेल्थ सभी कवर की गई सेवाओं के लिए उपलब्ध नहीं हो सकती है। आप अपने प्रदाता से संपर्क करके जान सकते हैं कि टेलीहेल्थ के माध्यम से आपको कौन सी सेवाएँ मिल सकती हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यह महत्वपूर्ण है कि आप और आपका प्रदाता इस बात पर सहमत हों कि किसी सेवा के लिए टेलीहेल्थ का उपयोग करना आपके लिए उपयुक्त है। आपको व्यक्तिगत सेवाएं पाने का अधिकार है। आपको टेलीहेल्थ का उपयोग करने की आवश्यकता नहीं है, भले ही आपका प्रदाता इस बात से सहमत हो कि यह आपके लिए उपयुक्त है।

## मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं

### आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं

Anthem बिना किसी पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता के प्रारंभिक मानसिक स्वास्थ्य आकलन को कवर करता है। आप किसी भी समय Anthem नेटवर्क में किसी लाइसेंस प्राप्त मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता से बिना किसी रेफरल के मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन प्राप्त कर सकते हैं।

आपका PCP या मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता आपको Anthem नेटवर्क में किसी विशेषज्ञ के पास अधिक मानसिक स्वास्थ्य जांच के लिए रेफर कर सकता है, ताकि आपको आवश्यक देखभाल के स्तर का निर्णय लिया जा सके। यदि आपकी मानसिक स्वास्थ्य जांच के परिणाम में पाया जाता है कि आप हल्के या मध्यम संकट में हैं या आपकी मानसिक, भावनात्मक या व्यवहारिक कार्यप्रणाली में कमी आई है, तो Anthem आपके लिए मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान कर सकता है। Anthem निम्नलिखित मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं को कवर करता है:

- व्यक्तिगत और समूह मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन और उपचार (मनोचिकित्सा)
- मानसिक स्वास्थ्य स्थिति का मूल्यांकन करने के लिए चिकित्सकीय रूप से संकेत दिए जाने पर मनोवैज्ञानिक परीक्षण
- ध्यान, स्मृति और समस्या समाधान में सुधार के लिए संज्ञानात्मक कौशल का विकास
- औषधि चिकित्सा की निगरानी के प्रयोजनों के लिए आउट पेशेंट सेवाएं
- आउट पेशेंट प्रयोगशाला सेवाएं
- आउटपेशेंट दवाइयाँ जो पहले से ही Medi-Cal Rx कॉन्ट्रैक्ट ड्रग्स लिस्ट (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) के अंतर्गत शामिल नहीं हैं, आपूर्तियाँ और पूरक
- मनोरोग परामर्श



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- पारिवारिक चिकित्सा जिसमें कम से कम 2 परिवार के सदस्य शामिल होते हैं। पारिवारिक चिकित्सा के उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
  - बाल-अभिभावक मनोचिकित्सा (0 से 5 वर्ष तक)
  - अभिभावक-बाल संपर्क चिकित्सा (आयु 2 से 12 वर्ष)
  - संज्ञानात्मक-व्यवहारिक युगल चिकित्सा (वयस्क)

Anthem द्वारा प्रदान की जाने वाली मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने में सहायता के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

यदि आपको मानसिक स्वास्थ्य विकार के लिए जिस उपचार की आवश्यकता है वह Anthem नेटवर्क में उपलब्ध नहीं है या आपका PCP या मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता आपको “देखभाल के लिए समय पर पहुँच” में ऊपर सूचीबद्ध समय में आवश्यक देखभाल प्रदान नहीं कर सकता है, तो Anthem नेटवर्क से बाहर की सेवाओं को कवर करेगा और आपको नेटवर्क से बाहर की सेवाएँ प्राप्त करने में मदद करेगा।

यदि आपकी मानसिक स्वास्थ्य जांच से पता चलता है कि आपके पास उच्च स्तर की हानि हो सकती है और आपको विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं (SMHS) की आवश्यकता है, तो आपका PCP या आपका मानसिक स्वास्थ्य प्रदाता आपको आवश्यक देखभाल प्राप्त करने के लिए काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना के लिए संदर्भित कर सकता है। Anthem आपके लिए सही देखभाल चुनने के लिए काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना प्रदाता के साथ आपकी पहली नियुक्ति को समन्वित करने में आपकी सहायता करेगा। अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका में विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के अंतर्गत चैप्टर 4, “अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ” पढ़ें।

## आपातकालीन देखभाल सेवाएं

### *चिकित्सा आपातकाल के उपचार के लिए आवश्यक इनपेशेंट और आउटपेशेंट सेवाएं*

Anthem संयुक्त राज्य अमेरिका (प्यूर्टो रिको, यूनाइटेड स्टेट्स वर्जिन आइलैंड्स आदि जैसे क्षेत्रों सहित) में होने वाली चिकित्सा आपात स्थिति के उपचार के लिए आवश्यक सभी सेवाओं को कवर करता है। Anthem कनाडा या मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन देखभाल को भी कवर करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

चिकित्सा आपातकाल एक ऐसी चिकित्सा स्थिति है जिसमें गंभीर दर्द या गंभीर चोट होती है। यह स्थिति इतनी गंभीर है कि यदि तत्काल चिकित्सा सहायता न मिले, तो एक विवेकशील (तर्कसंगत) आम व्यक्ति (स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर नहीं) निम्न में से किसी भी परिणाम की अपेक्षा कर सकता है:

- आपके स्वास्थ्य को गंभीर खतरा
- शारीरिक कार्यों को गंभीर नुकसान
- किसी शारीरिक अंग या भाग की गंभीर शिथिलता
- सक्रिय प्रसव के दौरान गर्भवती महिला के मामले में गंभीर खतरा, अर्थात् ऐसे समय में प्रसव जब निम्न में से कोई भी स्थिति हो:
  - प्रसव से पहले आपको सुरक्षित रूप से दूसरे अस्पताल में स्थानांतरित करने के लिए पर्याप्त समय नहीं है
  - यह स्थानांतरण आपके स्वास्थ्य या सुरक्षा या आपके अजन्मे बच्चे के लिए खतरा पैदा कर सकता है

यदि अस्पताल के आपातकालीन कक्ष प्रदाता आपको आपके उपचार के भाग के रूप में बाह्य रोगी के लिए निर्धारित दवा की 72 घंटे तक की आपूर्ति प्रदान करते हैं, तो Anthem आपके कवर की गई आपातकालीन सेवाओं के भाग के रूप में निर्धारित दवा को कवर करेगा। यदि अस्पताल का आपातकालीन कक्ष प्रदाता आपको कोई प्रिस्क्रिप्शन देता है जिसे भरने के लिए आपको आउट पेशेंट फार्मसी में ले जाना होगा, तो Medi-Cal Rx उस प्रिस्क्रिप्शन को कवर करेगा।

यदि आपको यात्रा के दौरान किसी आउटपेशेंट फार्मसी से दवा की आपातकालीन आपूर्ति की आवश्यकता है, तो Medi-Cal Rx दवा को कवर करने के लिए जिम्मेदार होगा, न कि Anthem। यदि फार्मसी को आपको आपातकालीन दवा आपूर्ति में सहायता की आवश्यकता है, तो उन्हें 1-800-977-2273 पर Medi-Cal Rx को कॉल करने के लिए कहें।

### ***आपातकालीन परिवहन सेवाएँ***

Anthem आपातकालीन स्थिति में आपको निकटतम देखभाल स्थान तक पहुंचने में मदद करने के लिए एम्बुलेंस सेवाएं प्रदान करता है। इसका अर्थ यह है कि आपकी स्थिति इतनी गंभीर है कि देखभाल के स्थान तक पहुंचने के अन्य तरीके आपके स्वास्थ्य या जीवन को



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



खतरे में डाल सकते हैं। संयुक्त राज्य अमेरिका के बाहर कोई भी सेवा कवर नहीं की जाती है, सिवाय आपातकालीन देखभाल के जिसके लिए आपको कनाडा या मैक्सिको के अस्पताल में रहना पड़ता है। यदि आपको कनाडा या मैक्सिको में आपातकालीन एम्बुलेंस सेवाएँ मिलती हैं और आप उस देखभाल प्रकरण के दौरान अस्पताल में भर्ती नहीं होते हैं, तो Anthem आपकी एम्बुलेंस सेवाओं को कवर नहीं करेगा।

## हॉस्पिटल और प्रशामक देखभाल

Anthem बच्चों और वयस्कों के लिए हॉस्पिटल देखभाल और प्रशामक देखभाल को कवर करता है, जो शारीरिक, भावनात्मक, सामाजिक और आध्यात्मिक असुविधाओं को कम करने में मदद करता है। 21 वर्ष या उससे अधिक आयु के वयस्कों को एक ही समय में हॉस्पिटल देखभाल और उपचारात्मक (उपचार) देखभाल सेवाएं नहीं मिल सकती हैं।

### हॉस्पिटल देखभाल

हॉस्पिटल देखभाल में शामिल हैं: देखभाल असाध्य रूप से बीमार सदस्यों के लिए एक लाभ है। हॉस्पिटल देखभाल के लिए सदस्य की जीवन प्रत्याशा छह महीने या उससे कम होनी चाहिए। यह एक ऐसा हस्तक्षेप है जो जीवन को लम्बा करने के इलाज के बजाय मुख्य रूप से दर्द और लक्षण प्रबंधन पर केंद्रित है।

हॉस्पिटल देखभाल में शामिल हैं:

- नर्सिंग सेवाएं
- शारीरिक, व्यावसायिक या भाषण सेवाएँ
- मेडिकल सामाजिक सेवाएं
- गृह स्वास्थ्य सहायक और गृहिणी सेवाएँ
- चिकित्सा आपूर्ति और उपकरण
- कुछ दवाएं और जैविक सेवाएँ (कुछ Medi-Cal Rx के माध्यम से उपलब्ध हो सकती हैं)
- परामर्श सेवाएं
- संकट की अवधि के दौरान 24 घंटे के आधार पर निरंतर नर्सिंग सेवाएं तथा घर पर असाध्य रूप से बीमार सदस्य को बनाए रखने के लिए आवश्यकतानुसार सेवाएं प्रदान करना



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- अस्पताल, कुशल नर्सिंग सुविधा या हॉस्पिस सुविधा में एक बार में लगातार पांच दिनों तक रोगी की राहत देखभाल
- अस्पताल, कुशल नर्सिंग सुविधा या धर्मशाला सुविधा में एक बार में लगातार पांच दिनों तक रोगी की राहत देखभाल

Anthem के लिए यह आवश्यक हो सकता है कि आप नेटवर्क प्रदाता से ही हॉस्पिस देखभाल प्राप्त करें, जब तक कि नेटवर्क में चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं उपलब्ध न हों।

### **प्रशामक देखभाल**

प्रशामक देखभाल रोगी और परिवार-केंद्रित देखभाल है जो पीड़ा का पूर्वानुमान लगाकर, उसे रोककर और उसका उपचार करके जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाती है। प्रशामक देखभाल के लिए सदस्य की जीवन प्रत्याशा छह महीने या उससे कम होना आवश्यक नहीं है। उपचारात्मक देखभाल के साथ-साथ उपशामक देखभाल भी प्रदान की जा सकती है।

प्रशामक देखभाल में शामिल हैं:

- अग्रिम देखभाल योजना
- प्रशामक देखभाल मूल्यांकन और परामर्श
- देखभाल की योजना जिसमें सभी अधिकृत उपशामक और उपचारात्मक देखभाल शामिल है
- प्रशामक देखभाल टीम में निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
  - मेडिसिन या ऑस्टियोपैथी के डॉक्टर
  - चिकित्सक सहायक
  - पंजीकृत नर्स
  - लाइसेंस प्राप्त व्यावसायिक नर्स या नर्स प्रैक्टिशनर
  - सामाजिक कार्यकर्ता
  - पादरी/पुरोहित
- देखभाल समन्वय
- दर्द और लक्षण प्रबंधन
- मानसिक स्वास्थ्य और चिकित्सा सामाजिक सेवाएं

21 वर्ष या उससे अधिक आयु के वयस्कों को एक ही समय में उपशामक (उपचारात्मक) देखभाल और धर्मशाला देखभाल दोनों नहीं मिल सकती। यदि आप उपशामक देखभाल प्राप्त



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

कर रहे हैं और हॉस्पिस देखभाल के लिए योग्य हैं, तो आप किसी भी समय हॉस्पिस देखभाल में परिवर्तन के लिए कह सकते हैं।

## अस्पताल में भर्ती

### *एनेस्थेसियोलॉजिस्ट सेवाएं*

Anthem कवर किए गए अस्पताल में रहने के दौरान चिकित्सकीय रूप से आवश्यक एनेस्थेसियोलॉजिस्ट सेवाओं को कवर करता है। एनेस्थेसियोलॉजिस्ट एक प्रदाता होता है जो मरीजों को एनेस्थीसिया देने में विशेषज्ञ होता है। एनेस्थीसिया एक प्रकार की दवा है जिसका उपयोग कुछ चिकित्सा या दंत प्रक्रियाओं के दौरान किया जाता है।

### *अस्पताल में भर्ती मरीज सेवाएं*

Anthem आपके अस्पताल में भर्ती होने पर चिकित्सकीय रूप से आवश्यक अस्पताल देखभाल को कवर करता है।

### *तेजी से संपूर्ण जीनोम अनुक्रमण*

रैपिड होल जीनोम सीक्वेंसिंग (RWGS) किसी भी Medi-Cal सदस्य के लिए एक कवर लाभ है जो 1 वर्ष या उससे कम उम्र का है और गहन देखभाल इकाई में अस्पताल में भर्ती सेवाएं प्राप्त कर रहा है। इसमें व्यक्तिगत अनुक्रमण, माता-पिता और उनके शिशु के लिए त्रिगुण अनुक्रमण, तथा अति तीव्र अनुक्रमण शामिल है।

RWGS एक वर्ष या उससे कम आयु के बच्चों की गहन चिकित्सा इकाई (ICU) देखभाल को प्रभावित करने वाली स्थितियों का समय पर निदान करने का एक नया तरीका है। यदि आपका बच्चा कैलिफोर्निया चिल्ड्रेन्स सर्विसेज (CCS) कार्यक्रम के लिए अर्हता प्राप्त करता है, तो CCS अस्पताल में रहने और RWGS को कवर कर सकता है।

### *शल्य चिकित्सा सेवाएं*

Anthem अस्पताल में की गई चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सर्जरी को कवर करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## विस्तारित प्रसव पश्चात कवरेज

Anthem गर्भावस्था की समाप्ति के बाद 12 महीने तक के लिए पूर्ण कवरेज प्रदान करता है, चाहे नागरिकता, आव्रजन स्थिति, आय में परिवर्तन या गर्भावस्था कैसे समाप्त होती है।

## पुनर्वास और सक्षमीकरण (चिकित्सा) सेवाएं और उपकरण

इस लाभ में चोट, विकलांगता या दीर्घकालिक रोग से पीड़ित लोगों को मानसिक और शारीरिक कौशल हासिल करने या पुनः प्राप्त करने में सहायता करने वाली सेवाएं और उपकरण शामिल हैं।

Anthem इस अनुभाग में वर्णित पुनर्वास और सक्षमता सेवाओं को कवर करता है, बशर्ते निम्नलिखित सभी आवश्यकताएं पूरी हों:

- ये सेवाएँ चिकित्सकीय दृष्टि से आवश्यक हैं
- ये सेवाएँ स्वास्थ्य संबंधी स्थिति को संबोधित करने के लिए हैं
- ये सेवाएं आपको दैनिक जीवन के लिए कौशल और कार्यप्रणाली बनाए रखने, सीखने या सुधारने में मदद करने के लिए हैं
- आप इन-नेटवर्क सुविधा में सेवाएँ प्राप्त करते हैं, जब तक कि इन-नेटवर्क डॉक्टर को यह चिकित्सकीय रूप से आवश्यक न लगे कि आपको किसी अन्य स्थान पर सेवाएँ प्राप्त करनी चाहिए या आपकी स्वास्थ्य स्थिति का इलाज करने के लिए इन-नेटवर्क सुविधा उपलब्ध नहीं है।

**Anthem इन पुनर्वास/सुधार सेवाओं को कवर करता है:**

### एक्यूंपंक्चर

Anthem आम तौर पर मान्यता प्राप्त चिकित्सा स्थिति से उत्पन्न गंभीर, निरंतर पुराने दर्द की धारणा को रोकने, बदलने या राहत देने के लिए एक्यूंपंक्चर सेवाओं को कवर करता है।

आउट पेशेंट एक्यूंपंक्चर सेवाएं, सुइयों की विद्युत उत्तेजना के साथ या उसके बिना, डॉक्टर, दंत चिकित्सक, पोडियाट्रिस्ट या एक्यूंपंक्चरिस्ट द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑडियोलाॅजी, कायरोप्रेक्टिक, व्यावसायिक चिकित्सा और भाषण चिकित्सा सेवाओं के संयोजन में प्रति माह 2 सेवाओं तक सीमित हैं। 21 वर्ष से कम आयु के बच्चों पर यह सीमा लागू नहीं होती।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर अधिक सेवाओं को पूर्व-अनुमोदित (पूर्व प्राधिकृत) कर सकता है।

### **ऑडियोलॉजी (श्रवण)**

Anthem ऑडियोलॉजी सेवाओं को कवर करता है। आउट पेशेंट ऑडियोलॉजी को प्रति माह दो सेवाओं तक सीमित किया गया है, जिसमें एक्यूंपंकचर, काइरोप्रेक्टिक, व्यावसायिक चिकित्सा और स्पीच थेरेपी सेवाएं शामिल हैं (21 वर्ष से कम आयु के बच्चों पर यह सीमा लागू नहीं होती है)। Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर अधिक सेवाओं को पूर्व-अनुमोदित (पूर्व प्राधिकृत) कर सकता है।

### **व्यवहारिक स्वास्थ्य उपचार**

Anthem Medi-Cal फॉर किड्स एंड टीन्स लाभ के माध्यम से 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए व्यवहारिक स्वास्थ्य उपचार (BHT) सेवाओं को कवर करता है। BHT में अनुप्रयुक्त व्यवहार विश्लेषण और साक्ष्य-आधारित व्यवहार हस्तक्षेप कार्यक्रम जैसी सेवाएं और उपचार कार्यक्रम शामिल हैं, जो 21 वर्ष से कम आयु के सदस्य की कार्यक्षमता को, यथासंभव अधिकतम सीमा तक, विकसित या पुनर्स्थापित करते हैं।

BHT सेवाएं व्यवहारिक अवलोकन और सुदृढीकरण का उपयोग करके या लक्षित व्यवहार के प्रत्येक चरण को सिखाने के लिए संकेत देकर कौशल सिखाती हैं। BHT सेवाएँ विश्वसनीय साक्ष्य पर आधारित हैं। वे प्रायोगिक नहीं हैं। BHT सेवाओं के उदाहरणों में व्यवहारिक हस्तक्षेप, संज्ञानात्मक व्यवहारिक हस्तक्षेप पैकेज, व्यापक व्यवहारिक उपचार और अनुप्रयुक्त व्यवहारिक विश्लेषण शामिल हैं।

BHT सेवाएं चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होनी चाहिए, लाइसेंस प्राप्त चिकित्सक या मनोवैज्ञानिक द्वारा निर्धारित होनी चाहिए, Anthem द्वारा अनुमोदित होनी चाहिए, और अनुमोदित उपचार योजना के अनुरूप प्रदान की जानी चाहिए।

### **हृदय पुनर्वास**

Anthem इनपेशेंट और आउटपेशेंट कार्डियक रिहैबिलिटेटिव सेवाओं को कवर करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### टिकाऊ चिकित्सा उपकरण

Anthem डॉक्टर, चिकित्सक सहायक, नर्स प्रैक्टिशनर या क्लिनिकल नर्स विशेषज्ञ के प्रिस्क्रिप्शन के साथ टिकाऊ मेडिकल उपकरण (DME) आपूर्ति, उपकरण और अन्य सेवाओं की खरीद या किराये को कवर करता है। निर्धारित DME वस्तुओं को दैनिक जीवन की गतिविधियों के लिए आवश्यक शारीरिक कार्यों को संरक्षित करने या प्रमुख शारीरिक विकलांगता को रोकने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक माना जाता है।

सामान्यतः, Anthem में निम्नलिखित शामिल नहीं होता:

- आराम, सुविधा, या लकजरी उपकरण, सुविधाएँ और आपूर्ति, खुदरा-ग्रेड स्तन पंपों को छोड़कर, जैसा कि इस चैप्टर में "मातृत्व और नवजात देखभाल" में "स्तन पंप और आपूर्ति" के तहत पहले वर्णित है।
- दैनिक जीवन की सामान्य गतिविधियों को बनाए रखने के लिए अभिप्रेत नहीं की गई वस्तुएं, जैसे कि व्यायाम उपकरण, जिनमें मनोरंजक या खेल गतिविधियों के लिए अधिक सहायता प्रदान करने के लिए अभिप्रेत उपकरण शामिल हैं
- स्वच्छता उपकरण, सिवाय इसके कि जब 21 वर्ष से कम आयु के सदस्य के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो
- गैर-चिकित्सीय वस्तुएं जैसे सॉना स्नान या लिफ्ट
- आपके घर या कार में संशोधन
- रक्त या शरीर के अन्य पदार्थों के परीक्षण के लिए उपकरण (मधुमेह रक्त ग्लूकोज मॉनिटर, निरंतर ग्लूकोज मॉनिटर, परीक्षण स्ट्रिप्स और लैसेट Medi-Cal Rx द्वारा कवर किए जाते हैं)
- शिशु एपनिया मॉनिटर को छोड़कर हृदय या फेफड़ों के इलेक्ट्रॉनिक मॉनिटर
- हानि, चोरी या दुरुपयोग के कारण उपकरण की मरम्मत या प्रतिस्थापन, सिवाय जब 21 वर्ष से कम आयु के सदस्य के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो
- अन्य वस्तुएं जो आमतौर पर स्वास्थ्य देखभाल के लिए मुख्य रूप से उपयोग नहीं की जाती हैं

कुछ मामलों में, इन वस्तुओं को तब मंजूरी दी जा सकती है जब आपका डॉक्टर पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के लिए अनुरोध प्रस्तुत करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### आंतरिक और आंत्रेतर पोषण

शरीर को पोषण पहुंचाने की इन विधियों का उपयोग तब किया जाता है जब कोई चिकित्सीय स्थिति आपको सामान्य रूप से भोजन करने से रोकती है। चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर एंटरल पोषण फ़ार्मूलों और पैरेंट्रल पोषण उत्पादों को Medi-Cal Rx के माध्यम से कवर किया जा सकता है। Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर आंतरिक और आंत्रेतर पंप और ट्यूबिंग को कवर करता है।

### श्रवण यंत्र

Anthem श्रवण सहायता को कवर करता है यदि आपकी सुनने की क्षमता में कमी के लिए जांच की गई है, श्रवण सहायता चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है, और आपके पास डॉक्टर का प्रिस्क्रिप्शन होना चाहिए है। कवरेज सबसे कम लागत वाली श्रवण सहायता तक सीमित है जो आपकी चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करती है। Anthem एक श्रवण यंत्र को कवर करेगा, जब तक कि एक श्रवण यंत्र से मिलने वाले परिणामों से बेहतर परिणाम के लिए प्रत्येक कान के लिए अलग श्रवण यंत्र की आवश्यकता न हो।

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए श्रवण यंत्र:

Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare और Tuolumne काउंटियों में, राज्य कानून के अनुसार 21 वर्ष से कम आयु के जिन बच्चों को श्रवण यंत्रों की आवश्यकता है, उन्हें कैलिफोर्निया बाल सेवा (CCS) कार्यक्रम में भेजा जाना आवश्यक है, ताकि यह तय किया जा सके कि बच्चा CCS के लिए योग्य है या नहीं। यदि बच्चा CCS के लिए अर्हता प्राप्त करता है, तो CCS चिकित्सकीय रूप से आवश्यक श्रवण सहायता की लागत को कवर करेगा। यदि बच्चा CCS के लिए योग्य नहीं है, तो Anthem Medi-Cal कवरेज के भाग के रूप में चिकित्सकीय रूप से आवश्यक श्रवण सहायता का खर्च वहन करेगा।

21 वर्ष और उससे अधिक आयु के सदस्यों के लिए श्रवण यंत्र।

Medi-Cal के अंतर्गत, Anthem प्रत्येक कवर किए गए श्रवण यंत्र के लिए निम्नलिखित को कवर करेगा:

- फिटिंग के लिए कान के साँचे की आवश्यकता
- एक स्टैंडर्ड बैटरी पैक



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- विज़िट करके यह सुनिश्चित करे कि श्रवण यंत्र ठीक से काम कर रहा है
- आपके श्रवण यंत्र की सफाई और फिट करने के लिए विज़िट करें
- आपके श्रवण यंत्र की मरम्मत
- श्रवण यंत्र के सहायक उपकरण और किराये

Medi-Cal के अंतर्गत, Anthem एक प्रतिस्थापन श्रवण सहायता को कवर करेगा यदि:

- आपकी सुनने की क्षमता इतनी कम हो गई है कि आपकी वर्तमान श्रवण सहायता उसे ठीक करने में सक्षम नहीं है
- आपका श्रवण यंत्र खो गया है, चोरी हो गया है, या टूट गया है और उसे ठीक नहीं किया जा सकता है और यह आपकी गलती नहीं है। आपको हमें एक नोट देना होगा जिसमें बताया गया हो कि यह कैसे हुआ

21 वर्ष और उससे अधिक आयु के वयस्कों के लिए, Medi-Cal निम्नलिखित को **कवर नहीं करता है**:

- प्रतिस्थापन श्रवण सहायता बैटरियां

### **घरेलू स्वास्थ्य सेवाएं**

Anthem आपके घर में दी जाने वाली स्वास्थ्य सेवाओं को कवर करता है, जब चिकित्सकीय रूप से आवश्यक पाया जाता है और आपके डॉक्टर या फिजीशियन असिस्टेंट, नर्स प्रैक्टिशनर या क्लिनिकल नर्स विशेषज्ञ द्वारा निर्धारित किया जाता है।

घरेलू स्वास्थ्य सेवाएँ उन सेवाओं तक ही सीमित हैं जो Medi-Cal द्वारा कवर की जाती हैं, जिनमें शामिल हैं:

- पार्ट टाइम कुशल नर्सिंग देखभाल
- पार्ट टाइम गृह स्वास्थ्य सहायक
- कुशल शारीरिक, व्यावसायिक और भाषण चिकित्सा
- मेडिकल सामाजिक सेवाएं
- चिकित्सा की आपूर्ति



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



### चिकित्सा आपूर्ति, उपकरण और साधन

Anthem डॉक्टरों, चिकित्सक सहायकों, नर्स चिकित्सकों और नैदानिक नर्स विशेषज्ञों द्वारा निर्धारित चिकित्सा आपूर्ति को कवर करता है। कुछ चिकित्सा आपूर्तियाँ Medi-Cal Rx के माध्यम से कवर की जाती हैं, जो फीस-फॉर-सर्विस (FFS) Medi-Cal का हिस्सा है, न कि Anthem द्वारा कवर है। जब Medi-Cal Rx आपूर्ति को कवर करता है, तो प्रदाता Medi-Cal को बिल देगा।

Medi-Cal नहीं कवर करता है:

- सामान्य घरेलू सामान जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
  - चिपकने वाला टेप (सभी प्रकार)
  - रबिंग अल्कोहल
  - सौंदर्य प्रसाधन
  - कॉटन बॉल और स्वैब
  - डस्टिंग पाउडर
  - टिशू वाइप्स
  - विच हैज़ल
- सामान्य घरेलू उपचारों में निम्नलिखित शामिल हैं, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
  - सफेद पेट्रोलियम
  - शुष्क त्वचा के लिए तेल और लोशन
  - तालक और तालक संयोजन उत्पाद
  - ऑक्सीकरण एजेंट जैसे हाइड्रोजन पेरोक्साइड
  - कार्बामाइड पेरोक्साइड और सोडियम पेरोबोरेट
- बिना प्रिस्क्रिप्शन वाले शैंपू
- सामयिक तैयारियाँ जिनमें बेंज़ोइक और सैलिसिलिक एसिड मरहम, सैलिसिलिक एसिड क्रीम, मरहम या तरल, और जिंक ऑक्साइड पेस्ट शामिल हैं
- अन्य वस्तुएं जो आमतौर पर स्वास्थ्य देखभाल के लिए मुख्य रूप से उपयोग नहीं की जाती हैं, तथा जिनका उपयोग नियमित रूप से तथा मुख्य रूप से उन व्यक्तियों द्वारा किया जाता है जिनकी उनकी कोई विशिष्ट चिकित्सा आवश्यकता नहीं होती है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### **व्यावसायिक चिकित्सा**

Anthem व्यावसायिक चिकित्सा सेवाओं को कवर करता है जिसमें व्यावसायिक चिकित्सा मूल्यांकन, उपचार योजना, उपचार, निर्देश और परामर्श सेवाएं शामिल हैं। व्यावसायिक चिकित्सा सेवाएं एक्यूंपंक्चर, ऑडियोलॉजी, काइरोप्रेक्टिक और स्पीच थेरेपी सेवाओं के साथ संयोजन में प्रति माह 2 सेवाओं तक सीमित हैं (21 वर्ष से कम आयु के बच्चों पर यह सीमा लागू नहीं होती है)। Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर अधिक सेवाओं को पूर्व-अनुमोदित (पूर्व प्राधिकृत) कर सकता है।

### **ऑर्थोटिक्स/कृत्रिम अंग**

Anthem उन ऑर्थोटिक और प्रोस्थेटिक उपकरणों और सेवाओं को कवर करता है जो चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हैं और आपके डॉक्टर, पॉडियाट्रिस्ट, दंत चिकित्सक या गैर-चिकित्सक चिकित्सा प्रदाता द्वारा निर्धारित किए गए हैं। इनमें प्रत्यारोपित श्रवण उपकरण, स्तन कृत्रिम अंग/स्तनउच्छेदन ब्रा, संपीड़न जला वस्त्र, तथा शरीर के किसी अंग की कार्यक्षमता को बहाल करने या उसे बदलने, या कमजोर या विकृत शरीर के अंग को सहारा देने के लिए कृत्रिम अंग शामिल हैं।

### **ओस्टोमी और मूत्र संबंधी आपूर्ति**

Anthem में ऑस्टोमी बैग, मूत्र कैथेटर, ड्रेनिंग बैग, निकासी आपूर्ति और चिपकने वाले पदार्थ शामिल हैं। इसमें आराम या सुविधा, या विलासिता उपकरण या सुविधाओं के लिए आपूर्ति शामिल नहीं है।

### **शारीरिक चिकित्सा**

Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक भौतिक चिकित्सा सेवाओं को कवर करता है, जिसमें भौतिक चिकित्सा मूल्यांकन, उपचार योजना, उपचार, निर्देश, परामर्श सेवाएं और सामयिक दवाओं का उपयोग शामिल है।

### **पल्मोनरी पुनर्वास**

Anthem फुफ्फुसीय पुनर्वास को कवर करता है जो चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है और डॉक्टर द्वारा निर्धारित किया गया है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### कुशल नर्सिंग सुविधा सेवाएँ

Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक कुशल नर्सिंग सुविधा सेवाओं को कवर करता है यदि आप विकलांग हैं और आपको उच्च स्तर की देखभाल की आवश्यकता है। इन सेवाओं में लाइसेंस प्राप्त सुविधा में कमरा और भोजन तथा 24 घंटे प्रतिदिन कुशल नर्सिंग देखभाल शामिल है।

### वाक् चिकित्सा

Anthem में चिकित्सकीय रूप से आवश्यक स्पीच थेरेपी को शामिल किया गया है। स्पीच थेरेपी सेवाएं एक्यूपंचर, ऑडियोलॉजी, काइरोपैक्टिक और व्यावसायिक थेरेपी सेवाओं के संयोजन में प्रति माह 2 सेवाओं तक सीमित हैं। 21 वर्ष से कम आयु के बच्चों पर यह सीमा लागू नहीं होती। Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर अधिक सेवाओं को पूर्व-अनुमोदित (पूर्व प्राधिकृत) कर सकता है।

### ट्रांसजेंडर सेवाएं

Anthem ट्रांसजेंडर सेवाओं (लिंग-पुष्टि सेवाओं) को कवर करता है जब वे चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होते हैं या जब सेवाएं पुनर्निर्माण सर्जरी के नियमों को पूरा करती हैं।

### चिकित्सीय परीक्षण

Anthem संयुक्त राज्य अमेरिका के लिए सूचीबद्ध कैंसर के लिए नैदानिक परीक्षणों सहित नैदानिक परीक्षणों में स्वीकार किए गए रोगियों के लिए नियमित रोगी देखभाल लागत को कवर करता है <https://clinicaltrials.gov>।

Medi-Cal Rx, FFS Medi-Cal का हिस्सा, अधिकांश आउट पेशेंट प्रिस्क्रिप्शन दवाओं को कवर करता है। अधिक जानने के लिए, इस चैप्टर में आगे “आउटपेशेंट प्रिस्क्रिप्शन दवाएं” पढ़ें।

### लैब और रेडियोलॉजी सेवाएँ

Anthem चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर आउट पेशेंट और अंतः रोगी प्रयोगशाला और एक्स-रे सेवाओं को कवर करता है। कंप्यूटेड टोमोग्राफी (CT) स्कैन, चुम्बकीय अनुनाद इमेजिंग (MRI) और पॉज़िट्रॉन एमिशन टोमोग्राफी (PET) स्कैन जैसी एडवांस्ड इमेजिंग प्रक्रियाएं चिकित्सा आवश्यकता के आधार पर कवर की जाती हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## निवारक एवं स्वास्थ्य सेवाएं तथा दीर्घकालिक रोग प्रबंधन

Anthem कवर:

- टीकाकरण प्रथाओं के लिए सलाहकार समिति (ACIP) द्वारा अनुशंसित टीके
- परिवार नियोजन सेवाएं
- अमेरिकन एकेडमी ऑफ पीडियाट्रिक्स ब्राइट फ्यूचर्स अनुशंसाएँ  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- प्रतिकूल बचपन के अनुभव (ACE) स्क्रीनिंग
- अस्थमा रोकथाम सेवाएँ
- अमेरिकन कॉलेज ऑफ ऑब्स्टेट्रिशियन एंड गायनेकोलॉजिस्ट द्वारा महिलाओं के लिए अनुशंसित निवारक सेवाएं
- धूम्रपान छोड़ने में सहायता, जिसे धूम्रपान निवारण सेवाएं भी कहा जाता है
- संयुक्त राज्य अमेरिका निवारक सेवा कार्य बल ग्रेड A और B अनुशंसित निवारक सेवाएं

### परिवार नियोजन सेवाएं

बच्चे पैदा करने की उम्र के सदस्यों को परिवार नियोजन सेवाएँ प्रदान की जाती हैं ताकि उन्हें बच्चों की संख्या और अंतर का चयन करने की समझ मिल सके। इन सेवाओं में खाद्य एवं औषधि प्रशासन (FDA) द्वारा अनुमोदित जन्म नियंत्रण की सभी विधियां शामिल हैं। Anthem के PCP और प्रसूति/स्त्री रोग विशेषज्ञ परिवार नियोजन सेवाओं के लिए उपलब्ध हैं।

परिवार नियोजन सेवाओं के लिए, आप Anthem से पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) प्राप्त किए बिना Anthem के नेटवर्क में शामिल न होने वाले किसी भी Medi-Cal डॉक्टर या क्लिनिक को चुन सकते हैं। यदि आप किसी नेटवर्क से बाहर के प्रदाता से परिवार नियोजन से संबंधित सेवाएं नहीं लेते हैं, तो हो सकता है कि वे सेवाएं कवर न हों। अधिक जानकारी के लिए,

**1-800-407-4627** पर कॉल करें (TTY 711)।

### दीर्घकालिक रोग प्रबंधन

Anthem निम्नलिखित स्थितियों पर केंद्रित दीर्घकालिक रोग प्रबंधन कार्यक्रमों को भी कवर करता है:



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- मधुमेह
- हृदय रोग
- अस्थमा

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए निवारक देखभाल संबंधी जानकारी के लिए, इस पुस्तिका में चैप्टर 5, "बाल एवं युवा कल्याण देखभाल" पढ़ें।

## मधुमेह निवारण कार्यक्रम

मधुमेह निवारण कार्यक्रम (DPP) एक साक्ष्य-आधारित जीवनशैली परिवर्तन कार्यक्रम है। यह 12 महीने का कार्यक्रम जीवनशैली में बदलाव पर केंद्रित है। इसे प्रीडायबिटीज से पीड़ित व्यक्तियों में टाइप 2 डायबिटीज की शुरुआत को रोकने या देरी करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। जो सदस्य मानदंडों को पूरा करते हैं वे दूसरे वर्ष के लिए अर्हता प्राप्त कर सकते हैं। यह कार्यक्रम शिक्षा और समूह सहायता प्रदान करता है। तकनीकों में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- एक सहकर्मी प्रशिक्षक उपलब्ध कराना
- आत्म-निगरानी और समस्या समाधान सिखाना
- प्रोत्साहन और प्रतिक्रिया प्रदान करना
- लक्ष्यों का समर्थन करने के लिए सूचनात्मक सामग्री उपलब्ध कराना
- लक्ष्य प्राप्ति में सहायता के लिए नियमित वजन माप पर नज़र रखना

DPP में शामिल होने के लिए सदस्यों को कुछ नियमों का पालन करना होगा। यह जानने के लिए कि क्या आप इस कार्यक्रम के लिए योग्य हैं, Anthem पर कॉल करें।

## पुनर्निर्माण सेवाएं

Anthem शरीर की असामान्य संरचनाओं को सुधारने या मरम्मत करने के लिए की जाने वाली सर्जरी को कवर करता है, ताकि यथासंभव सामान्य रूप में सुधार या निर्माण किया जा सके। शरीर की असामान्य संरचनाएं वे हैं जो जन्मजात दोष, विकासात्मक असामान्यताएं, आघात, संक्रमण, ट्यूमर, रोग, या रोग के उपचार के कारण उत्पन्न होती हैं, जिसके परिणामस्वरूप शरीर की संरचना का नुकसान होता है, जैसे कि स्तन-उच्छेदन। कुछ सीमाएं और अपवाद लागू हो सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## मादक द्रव्य उपयोग विकार स्क्रीनिंग सेवाएँ

Anthem कवर:

- शराब और ड्रग स्क्रीनिंग, मूल्यांकन, संक्षिप्त हस्तक्षेप, और उपचार के लिए रेफरल (SABIRT)

काउंटी भर में उपचार कवरेज के लिए, इस चैप्टर में बाद में “पदार्थ उपयोग विकार उपचार सेवाएँ” पढ़ें।

## दृष्टि लाभ

Anthem कवर:

- हर 24 महीने में एक बार नियमित नेत्र परीक्षण; यदि सदस्यों के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो, जैसे कि मधुमेह से पीड़ित लोगों के लिए, तो अधिक बार नेत्र परीक्षण भी कवर किया जाता है
- वैध प्रिस्क्रिप्शन के साथ हर 24 महीने में एक बार चश्मा (फ्रेम और लेंस)
- यदि आपके प्रिस्क्रिप्शन में परिवर्तन हो जाए या आपका चश्मा खो जाए, चोरी हो जाए या टूट जाए और उसे ठीक न किया जा सके, और यह आपकी गलती न हो, तो 24 महीने के भीतर रिप्लेसमेंट चश्मा दिया जाएगा। आपको हमें एक नोट देना होगा जिसमें यह बताया गया हो कि आपका चश्मा कैसे खो गया, चोरी हो गया या टूट गया।
- अल्प दृष्टि उपकरण, यदि आपकी दृष्टि में कमी है, जो आपकी रोजमर्रा की गतिविधियों को करने की क्षमता को प्रभावित करती है (जैसे कि आयु-संबंधित मैक्यूलर डिजनरेशन) और मानक चश्मा, कॉन्टैक्ट लेंस, दवा या सर्जरी आपकी दृश्य कमी को ठीक नहीं कर सकती है।
- चिकित्सीय दृष्टि से आवश्यक कॉन्टैक्ट लेंस। यदि नेत्र रोग या स्थिति (जैसे कान का न होना) के कारण चश्मे का उपयोग संभव न हो तो कॉन्टैक्ट लेंस परीक्षण और कॉन्टैक्ट लेंस को कवर किया जा सकता है। विशेष संपर्क लेंस के लिए योग्य चिकित्सा स्थितियों में एनिरिडिया, एफेकिया और केराटोकोनस शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## उन स्थितियों के लिए परिवहन लाभ जो आपात स्थिति नहीं हैं

यदि आपकी चिकित्सा आवश्यकताएं ऐसी हैं कि आप चिकित्सा देखभाल के लिए अपॉइंटमेंट पर जाने के लिए कार, बस, ट्रेन या टैक्सी का उपयोग नहीं कर सकते, तो आप चिकित्सा परिवहन प्राप्त कर सकते हैं। आप कवर की गई सेवाओं और Medi-Cal कवर की गई फार्मसी नियुक्तियों के लिए चिकित्सा परिवहन प्राप्त कर सकते हैं। आप अपने डॉक्टर, दंतचिकित्सक, पैर विशेषज्ञ, या मानसिक स्वास्थ्य या पदार्थ उपयोग विकार प्रदाता से पूछकर चिकित्सा परिवहन का अनुरोध कर सकते हैं। आपका प्रदाता आपकी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए परिवहन का सही प्रकार तय करेगा।

यदि उन्हें लगता है कि आपको चिकित्सा परिवहन की आवश्यकता है, तो वे एक फॉर्म भरकर उसे Anthem पर जमा करके आपको इसकी सलाह देंगे। एक बार स्वीकृति मिलने के बाद, चिकित्सा आवश्यकता के आधार पर यह स्वीकृति 12 महीने तक के लिए वैध रहती है। एक बार स्वीकृति मिल जाने पर, आप जितनी चाहें उतनी सवारी प्राप्त कर सकते हैं। आपके डॉक्टर को चिकित्सा परिवहन के लिए आपकी चिकित्सीय आवश्यकता का पुनः मूल्यांकन करना होगा और यदि उचित हो, तो चिकित्सा परिवहन के लिए आपके प्रिस्क्रिप्शन को उसकी समाप्ति के बाद पुनः अनुमोदित करना होगा, यदि आप अभी भी पात्र हैं। आपका डॉक्टर 12 महीने या उससे कम समय के लिए चिकित्सा परिवहन को पुनः अनुमोदित कर सकता है।

चिकित्सा परिवहन एम्बुलेंस, लिटर वैन, व्हीलचेयर वैन या हवाई परिवहन द्वारा किया जाने वाला परिवहन है। Anthem जब आपको अपनी अपॉइंटमेंट के लिए सवारी की आवश्यकता होती है, तो आपकी चिकित्सा आवश्यकताओं के लिए सबसे कम लागत वाली चिकित्सा परिवहन की सुविधा देता है। इसका मतलब है, उदाहरण के लिए, यदि आपको शारीरिक या चिकित्सकीय रूप से व्हीलचेयर वैन द्वारा ले जाया जा सकता है, तो Anthem एम्बुलेंस के लिए भुगतान नहीं करेगा। आप हवाई परिवहन के हकदार केवल तभी हैं जब आपकी चिकित्सा स्थिति के कारण किसी भी प्रकार का जमीनी परिवहन असंभव हो।

आपको चिकित्सा परिवहन मिलेगा यदि:

- यह किसी डॉक्टर या अन्य प्रदाता द्वारा लिखित अनुमति के साथ शारीरिक या चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है क्योंकि आप अपनी नियुक्ति तक पहुंचने के लिए शारीरिक या चिकित्सकीय रूप से कार, बस, ट्रेन या टैक्सी का उपयोग करने में सक्षम नहीं हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- आपको शारीरिक या मानसिक विकलांगता के कारण अपने घर, वाहन या उपचार के स्थान तक आने-जाने के लिए ड्राइवर की सहायता की आवश्यकता है

अपने डॉक्टर द्वारा गैर-अत्यावश्यक (नियमित) नियुक्तियों के लिए निर्धारित चिकित्सा परिवहन के लिए पूछने के लिए, अपनी नियुक्ति से कम से कम पांच व्यावसायिक दिन (सोमवार-शुक्रवार) पहले Anthem को **1-800-224-0336 (TTY 711)** या **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** पर कॉल करें। तत्काल अपॉइंटमेंट के लिए, यथाशीघ्र कॉल करें। जब आप कॉल करें तो अपना Anthem सदस्य आईडी कार्ड तैयार रखें।

### चिकित्सा परिवहन की सीमाएं

Anthem सबसे कम लागत वाली चिकित्सा परिवहन सुविधा प्रदान करता है जो आपकी चिकित्सा आवश्यकताओं को पूरा करती है और आपके घर से निकटतम प्रदाता तक पहुंचाती है जहां अपॉइंटमेंट उपलब्ध है। यदि Medi-Cal आपके द्वारा प्राप्त की जा रही सेवा को कवर नहीं करता है, या यह Medi-Cal द्वारा कवर की गई फार्मसी नियुक्ति नहीं है, तो आपको चिकित्सा परिवहन नहीं मिल सकता है। कवर की गई सेवाओं की सूची इस पुस्तिका के चैप्टर 4 के “लाभ और सेवाएँ” अनुभाग में है।

यदि Medi-Cal अपॉइंटमेंट प्रकार को कवर करता है, लेकिन स्वास्थ्य योजना के माध्यम से नहीं, तो Anthem चिकित्सा परिवहन को कवर नहीं करेगा, लेकिन Medi-Cal के साथ आपके परिवहन को शेड्यूल करने में आपकी सहायता कर सकता है। Anthem नेटवर्क या सेवा क्षेत्र के बाहर परिवहन तब तक कवर नहीं किया जाता है जब तक कि Anthem द्वारा पूर्व-अधिकृत न किया गया हो। अधिक जानकारी प्राप्त करने या चिकित्सा परिवहन के लिए पूछने के लिए, **1-800-224-0336 (TTY 711)** या **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**।

### सदस्य के लिए लागत

जब Anthem परिवहन की व्यवस्था करता है तो कोई लागत नहीं आती।

### गैर-चिकित्सा परिवहन कैसे प्राप्त करें

आपके लाभों में आपकी अपॉइंटमेंट के लिए वाहन की सुविधा शामिल है, जब अपॉइंटमेंट Medi-Cal कवर सेवा के लिए हो और आपके पास परिवहन की कोई सुविधा उपलब्ध न हो।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



आप मुफ्त में सवारी प्राप्त कर सकते हैं, जब आपने परिवहन प्राप्त करने के अन्य सभी तरीके आजमा लिए हों और ये हों:

- अपने प्रदाता द्वारा अधिकृत Medi-Cal सेवा के लिए अपॉइंटमेंट के लिए यात्रा करना, या
- प्रिस्क्रिप्शन और चिकित्सा आपूर्तियाँ उठाना

Anthem आपको Medi-Cal-कवर सेवाओं के लिए अपनी चिकित्सा नियुक्ति तक पहुंचने के लिए कार, टैक्सी, बस या अन्य सार्वजनिक या निजी तरीके का उपयोग करने की अनुमति देता है। Anthem आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने वाले गैर-चिकित्सा परिवहन प्रकार की न्यूनतम लागत को कवर करेगा। कभी-कभी, Anthem आपके द्वारा व्यवस्थित निजी वाहन में यात्रा के लिए आपको प्रतिपूर्ति (वापस भुगतान) कर सकता है। इससे पहले कि आप सवारी पाएं, Anthem को इसकी मंजूरी देनी होगी।

आपको हमें यह बताना होगा कि आप किसी अन्य तरीके से, जैसे कि बस से, यात्रा क्यों नहीं कर सकते। आप हमें फोन कर सकते हैं, ईमेल कर सकते हैं या व्यक्तिगत रूप से बता सकते हैं। यदि आपके पास परिवहन की सुविधा है या आप स्वयं गाड़ी चलाकर अपॉइंटमेंट पर जा सकते हैं, तो Anthem आपको कोई प्रतिपूर्ति नहीं करेगा। यह लाभ केवल उन सदस्यों के लिए है जिनके पास परिवहन की सुविधा नहीं है।

माइलेज प्रतिपूर्ति के लिए, आपको ड्राइवर की निम्नलिखित प्रतियां जमा करनी होंगी:

- ड्राइवर का लाइसेंस,
- वाहन पंजीकरण, और
- कार बीमा का प्रमाण

अधिकृत सेवाओं के लिए सवारी का अनुरोध करने के लिए, अपनी नियुक्ति से कम से कम पांच व्यावसायिक दिन (सोमवार-शुक्रवार) पहले Anthem या **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** पर कॉल करें या जब आपकी कोई तत्काल नियुक्ति हो तो जितनी जल्दी हो सके। जब आप कॉल करें तो अपना Anthem सदस्य आईडी कार्ड तैयार रखें।

**नोट:** अमेरिकी भारतीय गैर-चिकित्सा परिवहन का अनुरोध करने के लिए अपने भारतीय स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से भी संपर्क कर सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## गैर-चिकित्सा परिवहन की सीमाएं

Anthem सबसे कम लागत वाला गैर-चिकित्सा परिवहन प्रदान करता है जो आपकी आवश्यकताओं को पूरा करता है और आपके घर से निकटतम प्रदाता तक पहुंचाता है जहां अपॉइंटमेंट उपलब्ध है। सदस्य स्वयं वाहन नहीं चला सकते हैं, या उन्हें गैर-चिकित्सा परिवहन के लिए सीधे प्रतिपूर्ति नहीं दी जाएगी। अधिक जानकारी के लिए, अपनी नियुक्ति से कम से कम पाँच कार्य दिवस (सोमवार-शुक्रवार) पहले Anthem को **1-800-224-0336 (TTY 711)** या **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** पर कॉल करें।

## गैर-चिकित्सा परिवहन लागू नहीं होता यदि:

- Medi-Cal कवर सेवा तक पहुंचने के लिए एम्बुलेंस, लिटर वैन, व्हीलचेयर वैन या अन्य प्रकार के चिकित्सा परिवहन की चिकित्सकीय रूप से आवश्यकता होती है
- आपको किसी शारीरिक या चिकित्सीय स्थिति के कारण निवास, वाहन या उपचार के स्थान तक जाने और वहां से आने के लिए ड्राइवर की सहायता की आवश्यकता है
- आप व्हीलचेयर पर हैं और ड्राइवर की मदद के बिना वाहन में चढ़ने-उतरने में असमर्थ हैं
- Medi-Cal इस सेवा को कवर नहीं करता है

## सदस्य के लिए लागत

जब Anthem गैर-चिकित्सा परिवहन की व्यवस्था करता है तो कोई लागत नहीं लगती।

## यात्रा खर्च

कुछ मामलों में, यदि आपको डॉक्टर के अपॉइंटमेंट के लिए यात्रा करनी पड़ती है, जो आपके घर के नजदीक उपलब्ध नहीं है, तो Anthem यात्रा खर्च जैसे भोजन, होटल में ठहरना, तथा अन्य संबंधित खर्च जैसे पार्किंग, टोल इत्यादि को कवर कर सकता है। ये यात्रा खर्च किसी ऐसे व्यक्ति के लिए भी कवर किया जा सकता है जो आपकी अपॉइंटमेंट में आपकी मदद करने के लिए आपके साथ यात्रा कर रहा है या कोई व्यक्ति जो अंग प्रत्यारोपण के लिए आपको अंग दान कर रहा है। आपको इन सेवाओं के लिए Anthem से **1-800-224-0336 (TTY 711)** या **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** पर संपर्क करके पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) का अनुरोध करना होगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## दंत चिकित्सा सेवाएं

सैक्रामेंटो काउंटी के सदस्यों के लिए, **Medi-Cal** आपकी Dental Managed Care प्रदान करने के लिए प्रबंधित देखभाल योजनाओं का उपयोग करता है। आपको दंत प्रबंधित देखभाल में नामांकन कराना होगा। अधिक जानकारी के लिए, <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> पर Health Care Options पर जाएं। अपनी दंत चिकित्सा योजना चुनने या बदलने के लिए, हेल्थ केयर ऑप्शंस को 1-800-430-4263 पर कॉल करें। आप एक ही समय में बुजुर्गों के लिए सर्व-समावेशी देखभाल कार्यक्रम (PACE) या वरिष्ठ देखभाल कार्य नेटवर्क (SCAN) योजना और दंत चिकित्सा प्रबंधित देखभाल योजना में नामांकित नहीं हो सकते हैं।

Medi-Cal दंत चिकित्सा सेवाओं को कवर करता है, जिनमें शामिल हैं:

- नैदानिक और निवारक दंत चिकित्सा सेवाएं जैसे जांच, एक्स-रे और दांतों की सफाई
- दर्द नियंत्रण के लिए आपातकालीन सेवाएं
- दांत निकालना
- भराई
- रूट कैनाल उपचार (सामने/पीछे)
- क्राउन (पूर्वनिर्मित/प्रयोगशाला)
- स्केलिंग और रूट प्लानिंग
- पूर्ण और आंशिक डेन्चर
- योग्य बच्चों के लिए ऑर्थोडॉटिक्स
- टॉपिकल फ्लोराइड फ्लोराइड

LA और सैक्रामेंटो काउंटी के सदस्यों के लिए, यदि आपको कोई प्रश्न है या Dental Managed Care के बारे में अधिक जानना चाहते हैं और आप दंत चिकित्सा प्रबंधित देखभाल योजना में नामांकित हैं, तो अपनी निर्दिष्ट दंत चिकित्सा प्रबंधित देखभाल योजना को कॉल करें।

## अन्य Anthem कवर किए गए लाभ और कार्यक्रम

### दीर्घकालिक देखभाल सेवाएं और सहायता

Anthem योग्य सदस्यों के लिए, निम्न प्रकार की दीर्घकालीन देखभाल सुविधाओं या घरों में दीर्घकालीन देखभाल सेवाएं और सहायता प्रदान करता है:

- Anthem द्वारा अनुमोदित कुशल नर्सिंग सुविधा सेवाएं
- Anthem द्वारा अनुमोदित उप-तीव्र देखभाल सुविधा सेवाएं (वयस्क और बाल चिकित्सा सहित)



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

- मध्यवर्ती देखभाल सुविधा सेवाएं Anthem अनुमोदित करती है, जिनमें शामिल हैं:
  - मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग (ICF/DD)
  - मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग-सुधारात्मक (ICF/DD-H)
  - मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग-नर्सिंग (ICF/DD-N)

यदि आप दीर्घकालिक देखभाल सेवाओं के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं, तो Anthem यह सुनिश्चित करेगा कि आपको ऐसी स्वास्थ्य देखभाल सुविधा या घर में रखा जाए जो आपकी चिकित्सा आवश्यकताओं के लिए सबसे उपयुक्त स्तर की देखभाल प्रदान करता हो।

यदि आपके पास दीर्घकालिक देखभाल सेवाओं के बारे में प्रश्न हैं, तो **1-800-407-4627** या **केस मैनेजमेंट डायरेक्ट लाइन (TTY 711)** पर कॉल करें।

### बुनियादी देखभाल प्रबंधन

कई अलग-अलग प्रदाताओं या विभिन्न स्वास्थ्य प्रणालियों से देखभाल प्राप्त करना चुनौतीपूर्ण है। Anthem यह सुनिश्चित करना चाहता है कि सदस्यों को सभी आवश्यक चिकित्सकीय सेवाएं, प्रिस्क्रिप्शन दवाएं और व्यवहारिक स्वास्थ्य सेवाएं मिलें। Anthem आपकी स्वास्थ्य आवश्यकताओं को निःशुल्क समन्वित और प्रबंधित करने में मदद कर सकता है। यह सहायता तब भी उपलब्ध है जब कोई अन्य कार्यक्रम इन सेवाओं को कवर करता है।

यह पता लगाना कठिन हो सकता है कि अस्पताल से छुट्टी मिलने के बाद या यदि आपको विभिन्न प्रणालियों में देखभाल मिलती है तो आपकी स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं को कैसे पूरा किया जाएगा। यहां कुछ तरीके दिए गए हैं जिनसे Anthem आपकी मदद कर सकता है:

- यदि आपको अस्पताल से छुट्टी मिलने के बाद फॉलो-अप अपॉइंटमेंट या दवाइयां प्राप्त करने में परेशानी हो रही है, तो Anthem आपकी मदद कर सकता है।
- यदि आपको व्यक्तिगत मुलाकात के लिए सहायता की आवश्यकता है, तो Anthem आपको निःशुल्क परिवहन उपलब्ध कराने में मदद कर सकता है।

यदि आपके पास अपने स्वास्थ्य या अपने बच्चे के स्वास्थ्य के बारे में प्रश्न या चिंताएँ हैं, तो पर कॉल करें **1-800-407-4627** या **केस मैनेजमेंट डायरेक्ट लाइन (TTY 711)**



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## जटिल देखभाल प्रबंधन

अधिक जटिल स्वास्थ्य आवश्यकताओं वाले **सदस्य** देखभाल समन्वय पर केंद्रित अतिरिक्त सेवाओं के लिए पात्र हो सकते हैं। Anthem निम्नलिखित लोगों को जटिल देखभाल प्रबंधन (CCM) सेवाएँ प्रदान करता है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं: विशेष स्वास्थ्य देखभाल की ज़रूरत वाले बच्चे, गर्भवती और प्रसवोत्तर व्यक्ति, LTSS प्राप्त करने वाले सदस्य, अंतिम चरण के गुर्दे की बीमारी (ESRD) वाले सदस्य, प्रत्यारोपण लाभ प्राप्त करने वाले सदस्य, व्यवहार संबंधी स्वास्थ्य स्थितियों या पदार्थ उपयोग विकारों वाले सदस्य, और कई पुरानी बीमारियों वाले सदस्य

यदि आप CCM या संवर्धित देखभाल प्रबंधन (नीचे पढ़ें) में नामांकित हैं, तो Anthem यह सुनिश्चित करेगा कि आपके पास नियुक्त देखभाल प्रबंधक हो जो ऊपर वर्णित बुनियादी देखभाल प्रबंधन में मदद कर सके और यदि आपको अस्पताल, कुशल नर्सिंग सुविधा, मनोरोग अस्पताल, या आवासीय उपचार से छुट्टी मिलती है तो अन्य संक्रमणकालीन देखभाल सहायता उपलब्ध करा सके।

## उन्नत देखभाल प्रबंधन

Anthem अत्यधिक जटिल आवश्यकताओं वाले सदस्यों के लिए नत देखभाल प्रबंधन (ECM) सेवाएं प्रदान करता है। ECM के पास आपको स्वस्थ रहने के लिए आवश्यक देखभाल पाने में मदद करने के लिए अतिरिक्त सेवाएं हैं। यह डॉक्टरों और अन्य प्रदाताओं से आपकी देखभाल का समन्वय करता है। ECM प्राथमिक और निवारक देखभाल, तीव्र देखभाल, व्यवहारिक स्वास्थ्य, विकासात्मक, मौखिक स्वास्थ्य, समुदाय-आधारित दीर्घकालिक सेवाओं और सहायता (LTSS), और सामुदायिक संसाधनों के लिए रेफरल को समन्वित करने में मदद करता है।

यदि आप योग्य हैं, तो आपसे ECM सेवाओं के बारे में संपर्क किया जा सकता है। आप यह जानने के लिए Anthem पर कॉल भी कर सकते हैं कि आपको ECM कब और कैसे मिल सकता है। अथवा अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता से बात करें। वे यह पता लगा सकते हैं कि क्या आप ECM के लिए योग्य हैं या आपको देखभाल प्रबंधन सेवाओं के लिए रेफर कर सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### कवर की गई ECM सेवाएं

यदि आप ECM के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं, तो आपके पास एक प्रमुख देखभाल प्रबंधक के साथ अपनी स्वयं की देखभाल टीम होगी। वे आपसे और आपके डॉक्टरों, विशेषज्ञों, फार्मासिस्टों, केस मैनेजरों, सामाजिक सेवा प्रदाताओं और अन्य लोगों से बात करेंगे। वे यह सुनिश्चित करते हैं कि आपको आवश्यक देखभाल प्रदान करने के लिए सभी लोग मिलकर काम करें। आपका मुख्य देखभाल प्रबंधक आपके समुदाय में अन्य सेवाओं को खोजने और उनके लिए आवेदन करने में भी आपकी सहायता कर सकता है। ECM में शामिल हैं:

- आउटरीच और जुड़ाव
- व्यापक मूल्यांकन और देखभाल प्रबंधन
- देखभाल का बेहतर समन्वय
- स्वास्थ्य प्रचार
- व्यापक संक्रमणीय देखभाल
- सदस्य एवं परिवार सहायता सेवाएँ
- सामुदायिक और सामाजिक सहायता के लिए समन्वय और रेफरल

यह जानने के लिए कि क्या ECM आपके लिए सही है, अपने Anthem प्रतिनिधि या स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से बात करें।

### सदस्य के लिए लागत

ECM सेवाओं के लिए सदस्य को कोई शुल्क नहीं देना होगा।

### समुदाय का समर्थन

यदि लागू हो तो आप कुछ सामुदायिक सहायता सेवाएँ प्राप्त करने के लिए अर्ह हो सकते हैं। सामुदायिक सहायताएँ चिकित्सकीय रूप से उपयुक्त और लागत प्रभावी वैकल्पिक सेवाएँ या व्यवस्थाएँ हैं, जो Medi-Cal राज्य योजना के अंतर्गत आती हैं। ये सेवाएँ सदस्यों के लिए वैकल्पिक हैं। यदि आप इन सेवाओं के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं और इन्हें प्राप्त करने के लिए सहमत हैं, तो ये आपको अधिक स्वतंत्र रूप से जीवन जीने में मदद कर सकती हैं। वे आपको Medi-Cal के तहत पहले से ही मिलने वाले लाभों को प्रतिस्थापित नहीं करते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यदि आपको सहायता की आवश्यकता है या आप यह जानना चाहते हैं कि आपके लिए कौन सी सामुदायिक सहायता उपलब्ध हो सकती है, तो **1-800-407-4627 पर कॉल करें या केस मैनेजमेंट डायरेक्ट लाइन (TTY 711)** पर कॉल करें या अपने स्वास्थ्य सेवा प्रदाता को कॉल करें।

## प्रमुख अंग प्रत्यारोपण

### 21 वर्ष से कम आयु के बच्चों के लिए प्रत्यारोपण

Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare और Tuolumne काउंटियों में, राज्य के कानून के अनुसार जिन बच्चों को प्रत्यारोपण की आवश्यकता है, उन्हें कैलिफोर्निया चिल्ड्रन्स सर्विसेज (CCS) कार्यक्रम में भेजा जाना चाहिए ताकि यह तय किया जा सके कि बच्चा CCS के लिए योग्य है या नहीं। यदि बच्चा CCS के लिए अर्हता प्राप्त करता है, तो कार्यक्रम प्रत्यारोपण और संबंधित सेवाओं की लागत को कवर करेगा।

यदि बच्चा CCS के लिए योग्य नहीं है, तो Anthem बच्चे को मूल्यांकन के लिए योग्य प्रत्यारोपण केंद्र में रेफर करेगा। यदि प्रत्यारोपण केंद्र यह पुष्टि करता है कि प्रत्यारोपण सुरक्षित है और बच्चे की चिकित्सा स्थिति के लिए आवश्यक है, तो Anthem प्रत्यारोपण और अन्य संबंधित सेवाओं को कवर करेगा।

### 21 वर्ष और उससे अधिक आयु के वयस्कों के लिए प्रत्यारोपण

यदि आपका डॉक्टर यह निर्णय लेता है कि आपको बड़े अंग प्रत्यारोपण की आवश्यकता हो सकती है, तो Anthem आपको मूल्यांकन के लिए योग्य प्रत्यारोपण केंद्र में भेज देगा। यदि प्रत्यारोपण केंद्र यह पुष्टि करता है कि प्रत्यारोपण आवश्यक है और आपकी चिकित्सा स्थिति के लिए सुरक्षित है, तो Anthem प्रत्यारोपण और अन्य संबंधित सेवाओं को कवर करेगा।

प्रमुख अंग प्रत्यारोपण Anthem कवर में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- अस्थि मज्जा
- हृदय
- हृदय/फेफड़े
- किडनी
- किडनी/अग्न्याशय
- लीवर
- लीवर/छोटी आंत
- फेफड़ा
- छोटा आंत



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## अन्य Medi-Cal कार्यक्रम और सेवाएँ

अन्य सेवाएँ जिन्हें आप फ़्री-फॉर-सर्विस Medi-Cal या अन्य Medi-Cal प्रोग्राम के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं

Anthem कुछ सेवाओं को कवर नहीं करता है, लेकिन आप उन्हें अभी भी सेवा के लिए शुल्क (FFS) Medi-Cal या अन्य Medi-Cal कार्यक्रमों के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं। Anthem अन्य कार्यक्रमों के साथ समन्वय करके यह सुनिश्चित करेगा कि आपको सभी चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएँ मिलें, जिनमें वे सेवाएँ भी शामिल हैं जो किसी अन्य कार्यक्रम द्वारा कवर की जाती हैं, न कि Anthem द्वारा। इस अनुभाग में इनमें से कुछ सेवाओं की सूची दी गई है। अधिक जानकारी के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

### आउट पेशेंट के लिए निर्धारित दवाएँ

#### **Medi-Cal Rx द्वारा कवर की जाने वाली प्रिस्क्रिप्शन दवाएँ**

किसी फार्मसी द्वारा दी गई प्रिस्क्रिप्शन दवाएं Medi-Cal Rx के अंतर्गत आती हैं, जो FFS Medi-Cal का हिस्सा है। Anthem कुछ दवाओं को कवर कर सकता है जो एक प्रदाता किसी कार्यालय या क्लिनिक में देता है। यदि आपका प्रदाता डॉक्टर के कार्यालय या इन्फ्यूजन सेंटर में दी जाने वाली दवाएं लिखता है, तो इन्हें चिकित्सक द्वारा प्रशासित दवाएं माना जा सकता है।

यदि कोई गैर-फार्मसी आधारित चिकित्सा स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर कोई दवा देता है, तो वह चिकित्सा लाभ के अंतर्गत आती है। आपका प्रदाता आपको Medi-Cal Rx कॉन्ट्रैक्ट ड्रग्स सूची के अनुसार दवाएं लिख सकता है।

कभी-कभी, आपको ऐसी दवा की आवश्यकता होती है जो अनुबंध औषधि सूची में नहीं होती। इन दवाओं को फार्मसी में प्रिस्क्रिप्शन पर भरने से पहले अनुमोदन की आवश्यकता होती है। Medi-Cal Rx 24 घंटों के भीतर इन अनुरोधों की समीक्षा करेगा और निर्णय लेगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



- आपकी आउट पेशेंट फार्मसी का फार्मासिस्ट आपको 14 दिन की आपातकालीन आपूर्ति दे सकता है यदि उसे लगता है कि आपको इसकी आवश्यकता है। Medi-Cal Rx आउट पेशेंट फार्मसी द्वारा दी जाने वाली आपातकालीन दवा के लिए भुगतान करेगा।
- Medi-Cal Rx किसी गैर-आपातकालीन अनुरोध को ना कह सकता है। यदि वे ऐसा करेंगे तो वे आपको पत्र भेजकर इसका कारण बताएंगे। वे आपको बताएंगे कि आपके पास क्या विकल्प हैं। अधिक जानकारी के लिए इस पुस्तिका के चैप्टर 6 में “शिकायतें” पढ़ें।

यह पता लगाने के लिए कि कोई दवा अनुबंध दवाओं की सूची में है या नहीं या अनुबंध दवाओं की सूची की एक प्रति प्राप्त करने के लिए, Medi-Cal Rx को 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करें और 7 या 711 दबाएँ। या <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> पर Medi-Cal Rx वेबसाइट पर जाएँ

### फार्मसियां

यदि आप कोई प्रिस्क्रिप्शन भर रहे हैं या दोबारा भर रहे हैं, तो आपको अपनी निर्धारित दवाएं किसी ऐसी फार्मसी से प्राप्त करनी होंगी जो Medi-Cal Rx के साथ काम करती हो। आप Medi-Cal Rx फार्मसी निर्देशिका में Medi-Cal Rx के साथ काम करने वाली फार्मसियों की सूची यहां पा सकते हैं:

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

आप अपने आस-पास कोई फार्मसी या ऐसी फार्मसी भी ढूंढ सकते हैं जो Medi-Cal Rx को 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करके और 7 या 711 दबाकर आपके प्रिस्क्रिप्शन को मेल कर सकती है।

एक बार जब आप कोई फार्मसी चुन लेते हैं, तो आपका प्रदाता इलेक्ट्रॉनिक रूप से आपकी फार्मसी को एक प्रिस्क्रिप्शन भेज सकता है। आपका प्रदाता आपको फार्मसी में ले जाने के लिए एक लिखित प्रिस्क्रिप्शन भी दे सकता है। फार्मसी को अपना Medi-Cal बेनिफिट्स आइडेंटिफिकेशन कार्ड (BIC) के साथ अपना नुस्खा दें। सुनिश्चित करें कि फार्मसी को आपके द्वारा ली जा रही सभी दवाओं और आपकी एलर्जी के बारे में पता हो। यदि आपको अपने प्रिस्क्रिप्शन के बारे में कोई प्रश्न है, तो फार्मासिस्ट से पूछें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

सदस्य फार्मेशियों तक जाने के लिए Anthem से परिवहन सेवाएं भी प्राप्त कर सकते हैं। परिवहन सेवाओं के बारे में अधिक जानने के लिए, इस पुस्तिका के चैप्टर 4 में "उन स्थितियों के लिए परिवहन लाभ जो आपातकालीन नहीं हैं" पढ़ें।

## विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं

कुछ मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं Anthem के बजाय काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजनाओं द्वारा प्रदान की जाती हैं। इनमें Medi-Cal सदस्यों के लिए विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं (SMHS) शामिल हैं जो SMHS के सेवा नियमों को पूरा करते हैं। SMHS में ये आउट पेशेंट, आवासीय और अंतः रोगी सेवाएं शामिल हो सकती हैं:

### आउट पेशेंट सेवाएं

- मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं
- दवा सहायता सेवाएं
- दिन में उपचार की गहन सेवाएं
- दिन पुनर्वास सेवाएं
- संकट हस्तक्षेप सेवाएं
- संकट स्थिरीकरण सेवाएं
- लक्षित केस प्रबंधन
- 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए चिकित्सीय व्यवहार सेवाएं शामिल हैं
- 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए
- गहन देखभाल समन्वय (ICC) कवर किया गया
- 21 वर्ष से कम उम्र के सदस्यों के लिए गहन गृह-आधारित सेवाएं (IHBS) शामिल हैं
- 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए चिकित्सीय पालन-पोषण देखभाल (TFC) कवर की गई
- मोबाइल संकट सेवाएं
- सहकर्मी सहायता सेवाएं (PSS) (वैकल्पिक)

### आवासीय सेवाएं:

- वयस्क आवासीय उपचार सेवाएं
- संकटकालीन आवासीय उपचार सेवाएं

### इनपेशेंट सेवाएं:

- मनोरोग इनपेशेंट मरीजों के लिए सेवाएं
- मनोरोग स्वास्थ्य सुविधा सेवाएं

काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना द्वारा प्रदान की जाने वाली SMHS के बारे में अधिक जानने के लिए, आप अपनी काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना को कॉल कर सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

सभी काउंटियों के टोल-फ्री टेलीफोन नंबर ऑनलाइन जानने के लिए [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx) पर जाएं। यदि Anthem को लगता है कि आपको काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना से सेवाओं की आवश्यकता होगी, Anthem आपको काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना सेवाओं से जुड़ने में मदद करेगा।

## मादक द्रव्य उपयोग विकार उपचार सेवाएं

Anthem उन सदस्यों को प्रोत्साहित करता है जो शराब या अन्य पदार्थों के उपयोग से छुटकारा पाने के लिए सहायता चाहते हैं। मादक द्रव्यों के उपयोग के लिए सेवाएँ सामान्य देखभाल प्रदाताओं जैसे प्राथमिक देखभाल, इनपेशेंट अस्पतालों और आपातकालीन विभागों और विशेष पदार्थ उपयोग सेवा प्रदाताओं से उपलब्ध हैं। काउंटी व्यवहारिक स्वास्थ्य योजनाएं अक्सर विशिष्ट सेवाएं प्रदान करती हैं।

मादक द्रव्यों के सेवन से होने वाले विकारों के उपचार विकल्पों के बारे में अधिक जानने के लिए, व्यवहारिक स्वास्थ्य सेवाओं को **1-888-831-2246 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem सदस्यों का मूल्यांकन किया जा सकता है ताकि उन्हें उन सेवाओं से मिलान किया जा सके जो उनकी स्वास्थ्य आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के लिए सबसे उपयुक्त हों। चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होने पर, उपलब्ध सेवाओं में आउट पेशेंट उपचार, आवासीय उपचार और मादक द्रव्यों के सेवन संबंधी विकारों के लिए दवाएं (जिन्हें व्यसन उपचार या MAT के लिए दवाएं भी कहा जाता है) जैसे ब्यूप्रेनोर्फिन, मेथाडोन और नाल्ट्रेक्सोन शामिल हैं।

काउंटी उन Medi-Cal सदस्यों को मादक द्रव्य उपयोग विकार सेवाएँ प्रदान करती है जो इन सेवाओं के लिए योग्य हैं। जिन सदस्यों की जांच मादक द्रव्यों के सेवन संबंधी विकार उपचार सेवाओं के लिए की जाती है, उन्हें उपचार के लिए उनके काउंटी विभाग में भेजा जाता है। सभी काउंटियों के टेलीफोन नंबरों की सूची के लिए [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx) पर जाएं

Anthem प्राथमिक देखभाल, इनपेशेंट अस्पताल, आपातकालीन विभाग और अन्य चिकित्सा सेटिंग्स में MAT प्रदान करने की व्यवस्था करेगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## दंत चिकित्सा सेवाएं

FFS Medi-Cal डेंटल आपकी दंत चिकित्सा सेवाओं के लिए FFS Medi-Cal के समान ही है। दंत चिकित्सा सेवाएं प्राप्त करने से पहले, आपको दंत चिकित्सक को अपना Medi-Cal BIC कार्ड दिखाना होगा। सुनिश्चित करें कि प्रदाता FFS डेंटल लेता है और आप किसी प्रबंधित देखभाल योजना का हिस्सा नहीं हैं जो दंत चिकित्सा सेवाओं को कवर करती है।

Medi-Cal, Medi-Cal डेंटल के माध्यम से दंत चिकित्सा सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला को कवर करता है, जिसमें शामिल हैं:

- नैदानिक और निवारक दंत चिकित्सा सेवाएं जैसे जांच, एक्स-रे और दांतों की सफाई
- दर्द नियंत्रण के लिए आपातकालीन सेवाएँ
- दांत निकालना
- भराई
- रूट कैनाल उपचार (सामने/पीछे)
- क्राउन (पूर्वनिर्मित/प्रयोगशाला)
- स्केलिंग और रूट प्लानिंग
- पूर्ण और आंशिक डेन्चर
- योग्य बच्चों के लिए ऑर्थोडॉटिक्स
- टॉपिकल फ्लोराइड

यदि आपको कोई प्रश्न है या दंत चिकित्सा सेवाओं के बारे में अधिक जानना चाहते हैं, तो Medi-Cal डेंटल को 1-800-322-6384 (TTY 711) पर कॉल करें। आप Medi-Cal डेंटल वेबसाइट पर भी जा सकते हैं: <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

## कैलिफोर्निया बाल सेवा

कैलिफोर्निया बाल सेवा (CCS) एक Medi-Cal कार्यक्रम है जो 21 वर्ष से कम आयु के उन बच्चों का इलाज करता है जो कुछ स्वास्थ्य स्थितियों, बीमारियों या दीर्घकालिक स्वास्थ्य समस्याओं से ग्रस्त हैं और जो CCS कार्यक्रम के नियमों को पूरा करते हैं। यदि Anthem या आपके PCP का मानना है कि आपके बच्चे में CCS योग्य स्थिति है, तो उन्हें यह जांचने के लिए काउंटी CCS कार्यक्रम में भेजा जाएगा कि क्या वे योग्य हैं।

काउंटी CCS स्टाफ यह तय करेगा कि आप या आपका बच्चा CCS सेवाओं के लिए योग्य हैं या नहीं। Anthem CCS पात्रता का निर्णय नहीं करता है। यदि आपका बच्चा इस प्रकार की देखभाल पाने के लिए योग्य है, तो CCS प्रदाता CCS पात्रता स्थिति के लिए उसका इलाज करेंगे। Anthem उन प्रकार की सेवाओं को कवर करना जारी रखेगा जिनका CCS शर्त से कोई संबंध नहीं है, जैसे शारीरिक परीक्षण, टीके, तथा बच्चे की अच्छी तरह से जांच।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

Anthem उन सेवाओं को कवर नहीं करता है जिन्हें CCS कार्यक्रम कवर करता है। CCS को इन सेवाओं को कवर करने के लिए प्रदाता, सेवाओं और उपकरणों को अनुमोदित करना होगा।

CCS अधिकांश स्वास्थ्य स्थितियों को कवर करता है। CCS योग्य स्थितियों के उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं:

- जन्मजात हृदय रोग
- कैंसर
- ट्यूमर
- हीमोफीलिया
- सिकल सेल एनीमिया
- थायरॉयड समस्याएं
- मधुमेह
- गंभीर दीर्घकालिक किडनी समस्याएं
- लिवर रोग
- आंत्र रोग
- फटे होंठ/तालु
- स्पाइना बिफिडा
- बहरापन
- मोतियाबिंद
- मस्तिष्क पक्षाघात
- कुछ परिस्थितियों में दौरे
- रूमेटाइड गठिया
- मांसपेशीय दुर्विकास
- HIV/AIDS
- सिर, मस्तिष्क या रीढ़ की हड्डी में गंभीर चोटें
- गंभीर जलन
- बहुत टेढ़े-मेढ़े दाँत

Medi-Cal CCS सेवाओं के लिए भुगतान करता है। यदि आपका बच्चा CCS कार्यक्रम सेवाओं के लिए योग्य नहीं है, तो उन्हें Anthem से चिकित्सकीय रूप से आवश्यक देखभाल मिलती रहेगी।

CCS के बारे में अधिक जानने के लिए <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> पर जाएं। या कॉल करें **1-800-407-4627 (TTY 711)**।

### **CCS के लिए परिवहन और यात्रा व्यय**

यदि आपको या आपके परिवार को CCS-योग्य स्थिति से संबंधित चिकित्सा अपॉइंटमेंट के लिए सहायता की आवश्यकता है और कोई अन्य संसाधन उपलब्ध नहीं है, तो आप परिवहन, भोजन, आवास और अन्य लागतें जैसे पार्किंग, टोल इत्यादि प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं। परिवहन, भोजन और आवास के लिए जेब से भुगतान करने से पहले Anthem पर कॉल करें और पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) का अनुरोध करें। Anthem इस पुस्तिका के चैप्टर 4, “लाभ और सेवाएं” में उल्लिखित गैर-चिकित्सा और गैर-आपातकालीन चिकित्सा परिवहन प्रदान करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

यदि आपके द्वारा स्वयं भुगतान किया गया परिवहन या यात्रा व्यय आवश्यक पाया जाता है और Anthem यह सत्यापित करता है कि आपने Anthem के माध्यम से परिवहन प्राप्त करने का प्रयास किया था, तो Anthem आपको वापस भुगतान करेगा। हमें आपके द्वारा आवश्यक रसीदें और परिवहन व्यय का प्रमाण प्रस्तुत करने की तिथि से 60 कैलेंडर दिनों के भीतर आपको भुगतान करना होगा।

### **CCS सेवाओं के बाहर घर और समुदाय-आधारित सेवाएं**

यदि आप 1915(c) छूट में नामांकन के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं, तो आप घर और समुदाय-आधारित सेवाएं प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं जो CCS-पात्र स्थिति से संबंधित नहीं हैं, लेकिन आपके लिए संस्थान के बजाय सामुदायिक व्यवस्था में रहने के लिए आवश्यक हैं। उदाहरण के लिए, यदि आपको समुदाय-आधारित व्यवस्था में अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए घर में संशोधन की आवश्यकता है, तो Anthem CCS-संबंधित स्थिति के रूप में उन लागतों का भुगतान नहीं कर सकता है। लेकिन यदि आप 1915(c) छूट में नामांकित हैं, तो घर में किए गए संशोधनों को कवर किया जा सकता है, यदि वे संस्थागतकरण को रोकने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हों।

### **CCS के लिए परिवहन और यात्रा व्यय**

यदि आपको या आपके परिवार को CCS-योग्य स्थिति से संबंधित चिकित्सा अपॉइंटमेंट के लिए सहायता की आवश्यकता है और कोई अन्य संसाधन उपलब्ध नहीं है, तो आप परिवहन, भोजन, आवास और अन्य लागतें जैसे पार्किंग, टोल इत्यादि प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं। आपको परिवहन, भोजन और आवास के लिए जेब से भुगतान करने से पहले Anthem को कॉल करना चाहिए और पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) का अनुरोध करना चाहिए। Anthem गैर-चिकित्सा और गैर-आपातकालीन चिकित्सा परिवहन प्रदान करता है, जैसा कि इस पुस्तिका में चैप्टर 4, “लाभ और सेवाएं” में बताया गया है।

यदि आपके द्वारा स्वयं भुगतान किया गया परिवहन या यात्रा व्यय आवश्यक पाया जाता है और Anthem यह सत्यापित करता है कि आपने Anthem के माध्यम से परिवहन प्राप्त करने का प्रयास किया था, तो आप Anthem से भुगतान वापस प्राप्त कर सकते हैं। हमें आपके द्वारा आवश्यक रसीदें और परिवहन व्यय का प्रमाण प्रस्तुत करने की तिथि से 60 कैलेंडर दिनों के भीतर आपको भुगतान करना होगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### WCM सेवाओं के बाहर घर और समुदाय आधारित सेवाएं

यदि आप 1915(c) छूट में नामांकन के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं, तो आप घर और समुदाय-आधारित सेवाएं प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं जो CCS-पात्र स्थिति से संबंधित नहीं हैं, लेकिन आपके लिए संस्थान के बजाय सामुदायिक व्यवस्था में रहने के लिए आवश्यक हैं। उदाहरण के लिए, यदि आपको समुदाय-आधारित व्यवस्था में अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए घर में संशोधन की आवश्यकता है, तो Anthem CCS-संबंधित स्थिति के रूप में उन लागतों का भुगतान नहीं कर सकता है। लेकिन यदि आप 1915(c) छूट में नामांकित हैं, तो घर में किए गए संशोधनों को कवर किया जा सकता है, यदि वे संस्थागतकरण को रोकने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हों।

### 1915(c) छूट गृह और समुदाय-आधारित सेवाएँ

कैलिफोर्निया के 6 Medi-Cal 1915(c) छूट राज्य को ऐसे व्यक्तियों को सेवाएं प्रदान करने की अनुमति देते हैं, जिन्हें अन्यथा अपनी पसंद की समुदाय-आधारित व्यवस्था में नर्सिंग सुविधा या अस्पताल में देखभाल की आवश्यकता होती है। Medi-Cal का संघीय सरकार के साथ एक समझौता है, जिसके तहत छूट सेवाएं निजी घर या घर जैसी सामुदायिक व्यवस्था में प्रदान की जा सकती हैं। छूट के तहत दी जाने वाली सेवाओं की लागत वैकल्पिक संस्थागत स्तर की देखभाल से अधिक नहीं होनी चाहिए। घर और समुदाय-आधारित सेवाएं (HCBS) छूट प्राप्तकर्ताओं को पूर्ण-दायरे वाले Medi-Cal के लिए अर्हता प्राप्त करनी होगी। कैलिफोर्निया राज्य में कुछ 1915(c) छूटों की उपलब्धता सीमित है और/या उनकी प्रतीक्षा सूची हो सकती है। 6 Medi-Cal 1915(c) छूटें हैं:

- कैलिफोर्निया सहायता प्राप्त जीवन छूट (ALW)
- विकासात्मक विकलांगता वाले व्यक्तियों के लिए कैलिफोर्निया स्व-निर्धारण कार्यक्रम (SDP) छूट
- विकासात्मक विकलांगता वाले कैलिफोर्नियावासियों के लिए HCBS छूट (HCBS-DD)
- घर और समुदाय-आधारित विकल्प (HCBA) छूट
- Medi-Cal छूट कार्यक्रम (MCWP), जिसे पहले मानव इम्यूनोडिफीसिअन्सी वायरस/अधिग्रहित इम्यून डेफिसिएंसी सिंड्रोम (HIV/AIDS) छूट कहा जाता था
- बहुउद्देशीय वरिष्ठ सेवा कार्यक्रम (MSSP)



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

Medi-Cal छूट के बारे में अधिक जानने के लिए, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> पर जाएं। या **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

### घर में सहायक सेवाएँ

**इन-होम** सपोर्टिव सर्विसेज (IHSS) कार्यक्रम योग्य Medi-Cal-पात्र व्यक्तियों को आउट-ऑफ-होम देखभाल के विकल्प के रूप में इन-होम व्यक्तिगत देखभाल सहायता प्रदान करता है, जिनमें वृद्ध, अंधे और/या विकलांग लोग भी शामिल हैं। IHSS प्राप्तकर्ताओं को अपने घरों में सुरक्षित रहने की सुविधा देता है। आपके स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता को इस बात से सहमत होना होगा कि आपको घर में व्यक्तिगत देखभाल सहायता की आवश्यकता है और यदि आपको IHSS सेवाएं नहीं मिलती हैं तो आपको घर से बाहर देखभाल में रखे जाने का खतरा होगा। IHSS कार्यक्रम एक आवश्यकता मूल्यांकन भी करेगा।

अपने काउंटी में उपलब्ध IHSS के बारे में अधिक जानने के लिए, <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> पर जाएं। या अपनी स्थानीय काउंटी सामाजिक सेवा एजेंसी को कॉल करें।

## वे सेवाएँ जो आपको Anthem या Medi-Cal के माध्यम से नहीं मिल सकतीं

Anthem और Medi-Cal कुछ सेवाओं को कवर नहीं करेंगे। Anthem या Medi-Cal द्वारा कवर नहीं की जाने वाली सेवाओं में शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं:

- इन विट्रो फर्टिलाइजेशन (IVF) में बांझपन के निदान या उपचार के लिए बांझपन अध्ययन या प्रक्रियाएं शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं
- प्रजनन क्षमता का संरक्षण
- प्रायोगिक सेवाएँ
- वाहन में बदलाव
- कॉस्मेटिक सर्जरी

Anthem किसी गैर-कवर सेवा को भी कवर कर सकता है यदि वह चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो। आपके प्रदाता को Anthem को पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) अनुरोध प्रस्तुत



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।



करना होगा, जिसमें यह कारण शामिल हो कि गैर-कवर लाभ चिकित्सकीय रूप से आवश्यक क्यों है।

अधिक जानकारी के लिए **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

## नई और मौजूदा प्रौद्योगिकियों का मूल्यांकन

यह सुनिश्चित करने के लिए कि हम आपको सर्वश्रेष्ठ महसूस कराने के लिए हमेशा नवीनतम चिकित्सा उपचार और उपकरणों का उपयोग कर रहे हैं, हमारे चिकित्सा निदेशक और प्रदाता सभी नवीनतम चिकित्सा परिवर्तनों पर नज़र रखते हैं। वे इसे देखते हैं:

- चिकित्सा उपचार और सेवाएं
- व्यवहारिक स्वास्थ्य उपचार और सेवाएँ
- दवाएं
- उपकरण

वे नवीनतम चिकित्सा और वैज्ञानिक लेखन पर भी नज़र डालते हैं। इस सारे डेटा के साथ, वे विचार करते हैं:

- यदि परिवर्तन सुरक्षित और उपयोगी हैं।
- यदि ये परिवर्तन आज के समान या उससे बेहतर परिणाम प्रदान करते हैं।

यह कार्य हमें यह निर्णय लेने में मदद करने के लिए किया जाता है कि क्या आपके लाभों में कोई नया उपचार या देखभाल जोड़ी जानी चाहिए।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 5. बच्चे और युवा अच्छी देखभाल

21 वर्ष से कम आयु के बच्चे और युवा सदस्य नामांकन होते ही विशेष स्वास्थ्य सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। इससे यह सुनिश्चित होता है कि उन्हें विकासात्मक और विशिष्ट सेवाओं सहित सही निवारक, दंत चिकित्सा और मानसिक स्वास्थ्य देखभाल मिले। इस चैप्टर में इन सेवाओं के बारे में बताया गया है।

## बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal

21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों को आवश्यक देखभाल निःशुल्क प्रदान की जाती है। नीचे दी गई सूची में किसी भी दोष और शारीरिक या मानसिक निदान के इलाज या देखभाल के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं शामिल हैं। कवर की गई सेवाओं में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- बच्चों की अच्छी देखभाल के लिए विज़िट और किशोरों की जांच (बच्चों के लिए महत्वपूर्ण विज़िट )
- टीकाकरण (शॉट्स)
- व्यवहारिक स्वास्थ्य मूल्यांकन और उपचार
- मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन और उपचार, जिसमें व्यक्तिगत, समूह और पारिवारिक मनोचिकित्सा शामिल है (विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं (SMHS) काउंटी द्वारा कवर की जाती हैं)
- प्रतिकूल बचपन के अनुभव (ACE) स्क्रीनिंग



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- बच्चों और युवा जनसंख्या के लिए उन्नत देखभाल प्रबंधन (ECM) (POF) (एक Medi-Cal प्रबंधित देखभाल योजना (Anthem) लाभ)
- प्रयोगशाला परीक्षण, जिसमें रक्त सीसा विषाक्तता जांच भी शामिल है
- सदस्य जोखिम आकलन
- स्वास्थ्य एवं निवारक शिक्षा
- विज्ञान सेवाएँ
- दंत चिकित्सा सेवाएं (Medi-Cal डेंटल के अंतर्गत कवर)
- श्रवण सेवाएं (योग्य बच्चों के लिए कैलिफोर्निया बाल सेवा (CCS) द्वारा कवर की जाती हैं। Anthem उन बच्चों के लिए सेवाएं प्रदान करेगा जो CCS के लिए अर्हता प्राप्त नहीं करते हैं)
- गृह स्वास्थ्य सेवाएँ, जैसे कि निजी ड्यूटी नर्सिंग (PDN), व्यावसायिक चिकित्सा, भौतिक चिकित्सा, और चिकित्सा उपकरण और आपूर्ति

इन सेवाओं को बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal (प्रारंभिक और आवधिक जांच, निदान और उपचार (EPSDT) के रूप में भी जाना जाता है) सेवाएं कहा जाता है। बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal के बारे में सदस्यों के लिए अतिरिक्त जानकारी यहां पाई जा सकती है, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal सेवाएं, जो आपको या आपके बच्चे को स्वस्थ रहने में मदद करने के लिए बाल रोग विशेषज्ञों के ब्राइट फ्यूचर्स दिशानिर्देशों द्वारा अनुशंसित हैं, मुफ्त में कवर की जाती हैं। ब्राइट फ्यूचर्स दिशानिर्देश पढ़ने के लिए, [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). पर जाएं

उन्नत देखभाल प्रबंधन (ECM) एक Medi-Cal प्रबंधित देखभाल योजना (Anthem) लाभ है जो जटिल आवश्यकताओं वाले Anthem सदस्यों के लिए व्यापक देखभाल प्रबंधन का समर्थन करने के लिए सभी कैलिफोर्निया काउंटियों में उपलब्ध है। चूंकि जटिल आवश्यकताओं वाले बच्चों और युवाओं को अक्सर एक खंडित वितरण प्रणाली के अंतर्गत एक या एक से अधिक केस मैनेजरों या अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा प्रदान की जाती है, इसलिए ECM प्रणालियों के बीच समन्वय प्रदान करता है। इस लाभ के लिए योग्य फोकस के बच्चों और युवा जनसंख्या में शामिल हैं:



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

- बच्चे और युवा बेघर हो रहे हैं
- बच्चों और युवाओं को अस्पताल या आपातकालीन विभाग (ED) के उपयोग से बचने का जोखिम है
- गंभीर मानसिक स्वास्थ्य और/या मादक द्रव्य उपयोग विकार (SUD) की आवश्यकता वाले बच्चे और युवा
- कैलिफोर्निया बाल सेवा (CCS) या CCS संपूर्ण बाल मॉडल (WCM) में नामांकित बच्चे और युवा जिनकी CCS शर्त से परे अतिरिक्त आवश्यकताएं हैं
- बाल कल्याण में शामिल बच्चे और युवा

ECM पर अतिरिक्त जानकारी यहां से प्राप्त की जा सकती है: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

इसके अतिरिक्त, ECM लीड केयर मैनेजरों को दृढ़तापूर्वक प्रोत्साहित किया जाता है कि वे पारंपरिक चिकित्सा सेवाओं या व्यवस्थाओं के लिए लागत प्रभावी विकल्प के रूप में Anthem द्वारा प्रदान की जाने वाली सामुदायिक सहायता सेवाओं की आवश्यकताओं के लिए ECM सदस्यों की स्क्रीनिंग करें - और जब पात्र और उपलब्ध हों तो उन सामुदायिक सहायताओं को संदर्भित करें। बच्चों और युवाओं को सामुदायिक सहायता सेवाओं से लाभ मिल सकता है, जिनमें अस्थमा उपचार, आवास व्यवस्था, चिकित्सा राहत और संयम केंद्र शामिल हैं।

सामुदायिक सहायता Medi-Cal प्रबंधित देखभाल योजनाओं (Anthem) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ हैं और ये पात्र Medi-Cal सदस्यों के लिए उपलब्ध हैं, भले ही वे ECM सेवाओं के लिए योग्य हों या नहीं।

सामुदायिक सहायता पर अधिक जानकारी यहां पाई जा सकती है: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal के माध्यम से उपलब्ध कुछ सेवाएँ, जैसे PDN, को पूरक सेवाएँ माना जाता है। ये 21 वर्ष और उससे अधिक उम्र के Medi-Cal सदस्यों के लिए उपलब्ध नहीं हैं। इन सेवाओं को निःशुल्क प्राप्त करते रहने के लिए, आपको या आपके बच्चे को 21 वर्ष की आयु होने पर या उससे पहले 1915(c) गृह एवं समुदाय-आधारित सेवाओं (HCBS) छूट या अन्य दीर्घकालिक सेवाओं एवं सहायता (LTSS) में नामांकन कराना पड़ सकता है। यदि आप या



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आपका बच्चा Medi-Cal बच्चों और किशोरों के लिए के माध्यम से पूरक सेवाएं प्राप्त कर रहा है और जल्द ही 21 वर्ष का हो जाएगा, तो निरंतर देखभाल के विकल्पों के बारे में बात करने के लिए Anthem से संपर्क करें।

### बच्चों की अच्छी स्वास्थ्य जांच और निवारक देखभाल

निवारक देखभाल में नियमित स्वास्थ्य जांच, डॉक्टर को समस्याओं का शीघ्र पता लगाने में मदद करने के लिए जांच, तथा समस्या उत्पन्न होने से पहले बीमारियों, रोगों या चिकित्सीय स्थितियों का पता लगाने के लिए परामर्श सेवाएं शामिल हैं। नियमित जांच से आपको या आपके बच्चे के डॉक्टर को किसी भी समस्या का पता लगाने में मदद मिलती है। समस्याओं में चिकित्सा, दंत, दृष्टि, श्रवण, मानसिक स्वास्थ्य और किसी भी पदार्थ (शराब या नशीली दवाओं) के उपयोग से संबंधित विकार शामिल हो सकते हैं। Anthem समस्याओं की जांच के लिए जांच (रक्त में सीसा स्तर का आकलन सहित) को किसी भी समय कवर करता है, जब भी इसकी आवश्यकता होती है, भले ही यह आपकी या आपके बच्चे की नियमित जांच के दौरान न हो।

निवारक देखभाल में आपके या आपके बच्चे के लिए आवश्यक टीकाकरण (शॉट) भी शामिल हैं। Anthem को यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी नामांकित बच्चों को सभी आवश्यक टीके (शॉट) मिले हों, जब वे डॉक्टर के पास जाएं। निवारक देखभाल सेवाएं और जांच निःशुल्क और बिना पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) के उपलब्ध हैं।

आपके बच्चे को इन उम्र में जांच करानी चाहिए:

- जन्म के 2-4 दिन बाद
- 1 महीने
- 2 महीने
- 4 महीने
- 6 महीने
- 9 महीने
- 12 महीने
- 15 महीने
- 18 महीने
- 24 महीने
- 30 महीने
- 3 से 20 वर्ष की आयु तक वर्ष में एक बार



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

बच्चों के स्वास्थ्य की अच्छी जांच में निम्नलिखित शामिल हैं:

- संपूर्ण इतिहास और सिर से पैर तक शारीरिक परीक्षण
- आयु-उपयुक्त टीकाकरण (शाँट्स) (कैलिफोर्निया अमेरिकन एकेडमी ऑफ पीडियाट्रिक्स ब्राइट फ्यूचर्स शेड्यूल का पालन करता है: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- प्रयोगशाला परीक्षण, जिसमें रक्त सीसा विषाक्तता जांच भी शामिल है
- सदस्य जोखिम आकलन
- स्वास्थ्य शिक्षा
- दृष्टि और श्रवण जांच
- मौखिक स्वास्थ्य जांच
- व्यवहारिक स्वास्थ्य मूल्यांकन

यदि डॉक्टर को जांच या स्क्रीनिंग के दौरान आपके या आपके बच्चे के शारीरिक या मानसिक स्वास्थ्य में कोई समस्या दिखती है, तो आपको या आपके बच्चे को आगे की चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता हो सकती है। Anthem उस देखभाल को निःशुल्क कवर करेगा, जिसमें शामिल हैं:

- डॉक्टर, नर्स प्रैक्टीशनर, और अस्पताल देखभाल
- आपको स्वस्थ रखने के लिए टीकाकरण (शाँट्स)
- शारीरिक, वाक्/भाषा, और व्यावसायिक चिकित्सा
- घरेलू स्वास्थ्य सेवाएँ, जिनमें चिकित्सा उपकरण, आपूर्तियाँ और उपकरण शामिल हैं
- चश्मे सहित दृष्टि संबंधी समस्याओं का उपचार
- सुनने की समस्याओं के लिए उपचार, जिसमें श्रवण यंत्र भी शामिल हैं, जब वे CCS के अंतर्गत कवर नहीं किए जाते हैं
- व्यवहारिक स्वास्थ्य ऑटिज्म स्पेक्ट्रम विकार और अन्य विकासात्मक विकलांगता जैसी स्वास्थ्य स्थितियों के लिए उपचार
- केस प्रबंधन और स्वास्थ्य शिक्षा
- पुनर्निर्माण सर्जरी, जो जन्मजात दोषों, विकासात्मक असामान्यताओं, आघात, संक्रमण, ट्यूमर या बीमारी के कारण शरीर की असामान्य संरचनाओं को ठीक करने या मरम्मत करने के लिए की जाने वाली सर्जरी है, ताकि कार्यप्रणाली में सुधार किया जा सके या सामान्य रूप बनाया जा सके।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## रक्त सीसा विषाक्तता जांच

Anthem में नामांकित सभी बच्चों को 12 और 24 महीने की उम्र में रक्त सीसा विषाक्तता की जांच करानी चाहिए, या यदि पहले उनकी जांच नहीं हुई है तो 24 से 72 महीने की उम्र के बीच जांच करानी चाहिए। यदि माता-पिता या अभिभावक अनुरोध करें तो बच्चे रक्त में सीसा जांच करा सकते हैं। जब भी डॉक्टर को लगे कि जीवन में किसी परिवर्तन के कारण बच्चा खतरे में है, तो बच्चों की जांच करानी चाहिए।

## बच्चों और युवाओं की अच्छी देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता

Anthem 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों और उनके परिवारों को उनकी आवश्यक सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता करेगा। एक Anthem देखभाल समन्वयक कर सकता है:

- आपको उपलब्ध सेवाओं के बारे में बताना
- आवश्यकता पड़ने पर नेटवर्क के भीतर या नेटवर्क से बाहर के प्रदाताओं को खोजने में सहायता करना
- अपॉइंटमेंट लेने में सहायता करना
- चिकित्सा परिवहन की व्यवस्था करना ताकि बच्चे अपनी नियुक्तियों पर जा सकें
- फ्री-फॉर-सर्विस (FFS) Medi-Cal के माध्यम से उपलब्ध सेवाओं के लिए देखभाल के समन्वय में सहायता करना, जैसे:
  - मानसिक स्वास्थ्य और मादक द्रव्यों के सेवन संबंधी विकारों के लिए उपचार और पुनर्वास सेवाएँ
  - दंत समस्याओं के लिए उपचार, जिसमें ऑर्थोडॉन्टिक्स भी शामिल हैं



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## अन्य सेवाएँ आप फ़्री-फॉर-सर्विस Medi-Cal या अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं

### दंत-जांच

अपने बच्चे के मसूड़ों को प्रतिदिन धीरे-धीरे धोने वाले कपड़े से पोंछकर साफ रखें। लगभग 4 से 6 महीने की उम्र में, "दांत आना" शुरू हो जाएगा, क्योंकि दूध के दांत आने शुरू हो जाएंगे। आपको अपने बच्चे के पहले दंत-चिकित्सक के विज़िट के लिए उसके पहले दाँत निकलते ही या उसके पहले जन्मदिन तक, जो भी पहले हो, अपॉइंटमेंट ले लेना चाहिए।

ये Medi-Cal दंत चिकित्सा सेवाएँ निम्नलिखित के लिए निःशुल्क या कम लागत वाली सेवाएँ हैं:

#### 0-3 वर्ष की आयु के बच्चे

- बच्चे की पहली दंत चिकित्सा विज़िट
- बच्चे का पहला दंत परीक्षण
- दंत परीक्षण (प्रत्येक 6 माह, में, तथा कभी-कभी अधिक बार)
- एक्स-रे
- दांतों की सफाई (हर 6 महीने में, और कभी-कभी अधिक)
- फ्लोराइड वार्निश (प्रत्येक 6 माह, और कभी-कभी अधिक)
- भराई
- निकालना (दांत निकालना)
- आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाएं
- \* बेहोशी की दवा (यदि चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो)

#### 4-12 वर्ष के बच्चे

- दंत परीक्षण (प्रत्येक 6 माह में, तथा कभी-कभी अधिक बार)
- एक्स-रे
- फ्लोराइड वार्निश (प्रत्येक 6 माह में, और कभी-कभी अधिक)
- दांतों की सफाई (हर 6 महीने में, और कभी-कभी अधिक)
- दाढ़(मोलर) सीलेंट
- भराई
- रूट कैनाल
- निकालना (दांत निकालना)
- आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाएं
- \* बेहोशी की दवा (यदि चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो)



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



### 13-20 आयु के युवा

- दंत परीक्षण (प्रत्येक 6 माह में, तथा कभी-कभी अधिक बार)
- एक्स-रे
- फ्लोराइड वार्निश (प्रत्येक 6 माह में, और कभी-कभी अधिक)
- दांतों की सफाई (हर 6 महीने में, और कभी-कभी अधिक)
- योग्य व्यक्तियों के लिए ऑर्थोडॉण्टिक्स (ब्रेसेज़)
- भराई
- क्राउन
- रूट कैनाल
- आंशिक और पूर्ण डेन्चर
- स्केलिंग और रूट प्लानिंग
- निकालना (दांत निकालना)
- आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाएं
- \* बेहोशी की दवा (यदि चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हो)

\* प्रदाताओं को बेहोश करने की दवा और सामान्य संज्ञाहरण पर विचार करना चाहिए जब वे यह निर्धारित और दस्तावेज करते हैं कि स्थानीय संज्ञाहरण चिकित्सकीय रूप से उपयुक्त नहीं है, और दंत चिकित्सा उपचार पूर्व-अनुमोदित है या उसे पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता नहीं है।

ये कुछ कारण हैं जिनके कारण स्थानीय एनेस्थीसिया का उपयोग नहीं किया जा सकता है और इसके स्थान पर बेहोश करने वाली दवा या सामान्य एनेस्थीसिया का उपयोग किया जा सकता है:

- शारीरिक, व्यवहारिक, विकासात्मक या भावनात्मक स्थिति जो रोगी को उपचार करने के प्रदाता के प्रयासों पर प्रतिक्रिया करने से रोकती है
- प्रमुख पुनर्स्थापनात्मक या शल्य चिकित्सा प्रक्रियाएं
- सहयोग न करने वाला बच्चा
- इंजेक्शन वाली जगह पर तीव्र संक्रमण
- दर्द को नियंत्रित करने में स्थानीय एनेस्थेटिक की विफलता

यदि आपके पास कोई प्रश्न है या आप दंत चिकित्सा सेवाओं के बारे में अधिक जानना चाहते हैं, तो Medi-Cal डेंटल प्रोग्राम को 1-800-322-6384 (TTY 711) पर कॉल करें। या <https://smilecalifornia.org/> पर जाएं



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

## अतिरिक्त निवारक शिक्षा रेफरल सेवाएं

यदि आप चिंतित हैं कि आपका बच्चा स्कूल में भाग नहीं ले रहा है और अच्छी तरह से सीख नहीं रहा है, तो अपने बच्चे के डॉक्टर, शिक्षकों या स्कूल के प्रशासकों से बात करें। Anthem द्वारा कवर किए जाने वाले आपके चिकित्सा लाभों के अतिरिक्त, स्कूल को ऐसी सेवाएं भी प्रदान करनी होंगी, जिससे आपके बच्चे को सीखने में मदद मिले और वह पीछे न रह जाए। आपके बच्चे को सीखने में मदद करने के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं में शामिल हैं:

- वाणी और भाषा सेवाएं
- मनोवैज्ञानिक सेवाएं
- शारीरिक चिकित्सा
- व्यावसायिक चिकित्सा
- सहायक तकनीक
- सामाजिक कार्य सेवाएं
- परामर्श सेवाएं
- स्कूल नर्स सेवाएं
- स्कूल आने-जाने का परिवहन

कैलिफोर्निया शिक्षा विभाग ये सेवाएं प्रदान करता है तथा इनका भुगतान भी करता है। अपने बच्चे के डॉक्टरों और शिक्षकों के साथ मिलकर आप एक ऐसी योजना बना सकते हैं जो आपके बच्चे के लिए सबसे अच्छी होगी।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 6. समस्याओं की रिपोर्टिंग और समाधान

समस्याओं की रिपोर्ट करने और उन्हें हल करने के दो तरीके हैं:

- जब आपको कोई समस्या हो या आप Anthem या किसी प्रदाता से या प्रदाता से प्राप्त स्वास्थ्य देखभाल या उपचार से नाखुश हों तो **शिकायत (चिंता)** का उपयोग करें।
- जब आप अपनी सेवाओं को बदलने या उन्हें कवर न करने के Anthem के निर्णय से सहमत न हों तो **अपील** का उपयोग करें।

आपको अपनी समस्या के बारे में हमें बताने के लिए Anthem के पास शिकायत और अपील दर्ज करने का अधिकार है। इससे आपके किसी भी कानूनी अधिकार या उपचार का हनन नहीं होता। हमारे पास शिकायत दर्ज कराने या समस्याओं की रिपोर्ट करने पर हम आपके साथ कोई भेदभाव या प्रतिशोध नहीं करेंगे। अपनी समस्या के बारे में हमें बताने से हमें सभी सदस्यों की देखभाल में सुधार करने में मदद मिलेगी।

आप अपनी समस्या के बारे में हमें बताने के लिए पहले Anthem से संपर्क कर सकते हैं। हमें सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे पैसिफिक समय के बीच पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। हमें अपनी समस्या के बारे में बताएं।

यदि आपकी शिकायत या अपील का 30 दिनों के बाद भी समाधान नहीं होता है, या आप परिणाम से असंतुष्ट हैं, तो आप कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (DMHC) को कॉल कर सकते हैं। DMHC से अपनी शिकायत की समीक्षा करने अथवा स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) कराने के लिए कहें। यदि आपका मामला अत्यावश्यक है, जैसे कि आपके स्वास्थ्य के लिए कोई गंभीर खतरा, तो आप Anthem में शिकायत या अपील दायर किए



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

बिना तुरंत DMHC को कॉल कर सकते हैं। आप DMHC को 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 या 711) पर निःशुल्क कॉल कर सकते हैं। या यहां जाएं: <https://www.dmhc.ca.gov>.

कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (DHCS) Medi-Cal मैनेज्ड केयर ओम्बड्समैन भी मदद कर सकता है। यदि आपको किसी स्वास्थ्य योजना में शामिल होने, उसे बदलने या छोड़ने में समस्या हो रही हो तो वे आपकी मदद कर सकते हैं। यदि आप स्थानांतरित हो गए हैं और आपको अपने Medi-Cal को अपने नए काउंटी में स्थानांतरित करने में परेशानी हो रही है, तो वे आपकी सहायता कर सकते हैं। आप लोकपाल को सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक 1-888-452-8609 पर कॉल कर सकते हैं। यह कॉल नि शुल्क है।

आप अपनी Medi-Cal पात्रता के बारे में अपने काउंटी पात्रता कार्यालय में शिकायत भी दर्ज करा सकते हैं। यदि आप सुनिश्चित नहीं हैं कि आप अपनी शिकायत किसके पास दर्ज करा सकते हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

अपने स्वास्थ्य बीमा के बारे में गलत जानकारी की रिपोर्ट करने के लिए, Medi-Cal को सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक 1-800-541-5555 पर कॉल करें।

---

## शिकायतें

समस्या (शिकायत) तब होती है जब आपको कोई समस्या होती है या आप Anthem या किसी प्रदाता से प्राप्त सेवाओं से नाखुश होते हैं। शिकायत दर्ज करने की कोई समय सीमा नहीं है। आप किसी भी समय फ़ोन द्वारा, मेल द्वारा लिखित रूप में, या ऑनलाइन Anthem के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं। आपका अधिकृत प्रतिनिधि या प्रदाता भी आपकी अनुमति से आपके लिए शिकायत दर्ज कर सकता है।

- **फ़ोन द्वारा:** Anthem पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** सोमवार से शुक्रवार, पैसिफ़िक समयानुसार सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक कॉल करें। अपनी स्वास्थ्य योजना आईडी संख्या, अपना नाम और अपनी शिकायत का कारण बताएं।
- **मेल द्वारा:** Anthem को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें और फॉर्म भेजने के लिए कहें। जब आपको फॉर्म मिल जाए तो उसे भर दें। अपना नाम, स्वास्थ्य योजना आईडी



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

नंबर और अपनी शिकायत का कारण अवश्य शामिल करें। हमें बताएं कि क्या हुआ और हम आपकी कैसे मदद कर सकते हैं।

फॉर्म को इस पते पर भेजें:

Anthem Blue Cross  
P.O. Box 60007  
Los Angeles, CA 90060-0007

आपके डॉक्टर के कार्यालय में शिकायत फॉर्म होंगे।

- **ऑनलाइन:** Anthem वेबसाइट पर जाएं [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)।

यदि आपको अपनी शिकायत दर्ज करने में सहायता की आवश्यकता है, तो हम आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपको निःशुल्क भाषा सेवाएं दे सकते हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आपकी शिकायत मिलने के 5 कैलेंडर दिनों के भीतर, Anthem आपको एक पत्र भेजेगा जिसमें बताया जाएगा कि हमें आपकी शिकायत मिल गई है। 30 दिनों के भीतर हम आपको एक और पत्र भेजेंगे जिसमें बताया जाएगा कि हमने आपकी समस्या का समाधान कैसे किया। यदि आप Anthem को किसी ऐसी शिकायत के बारे में कॉल करते हैं जो स्वास्थ्य देखभाल कवरेज, चिकित्सा आवश्यकता, या प्रायोगिक या जांच उपचार के बारे में नहीं है, और आपकी शिकायत अगले कार्य दिवस के अंत तक हल हो जाती है, तो आपको पत्र नहीं मिल सकता है।

यदि आपको कोई गंभीर स्वास्थ्य संबंधी मामला है, तो हम त्वरित समीक्षा शुरू करेंगे। हम आपको 72 घंटे के भीतर निर्णय देंगे। शीघ्र समीक्षा के लिए, हमें **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आपकी शिकायत प्राप्त होने के 72 घंटों के भीतर हम यह निर्णय लेंगे कि हम आपकी शिकायत को कैसे निपटाएंगे तथा क्या हम उसका शीघ्र निपटारा करेंगे। यदि हमें लगता है कि हम आपकी शिकायत का शीघ्र निपटारा नहीं कर पाएंगे, तो हम आपको बताएंगे कि हम आपकी शिकायत का समाधान 30 दिनों के भीतर कर देंगे। आप किसी भी कारण से सीधे DMHC से संपर्क कर सकते हैं, जिसमें यह भी शामिल है कि यदि आपको लगता है कि आपकी चिंता त्वरित समीक्षा के योग्य है, Anthem 72 घंटे की अवधि के भीतर आपको जवाब नहीं देता है, या यदि आप Anthem के निर्णय से नाखुश हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभों से संबंधित शिकायतें Anthem शिकायत प्रक्रिया के अधीन नहीं हैं या स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा के लिए पात्र नहीं हैं। सदस्य 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करके और 7 या 711 दबाकर Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभों के बारे में शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। या <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> पर जाएं फ़ार्मसी लाभों से संबंधित शिकायतें जो Medi-Cal Rx के अधीन नहीं हैं, स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा के लिए पात्र हो सकती हैं। DMHC का टोल-फ्री टेलीफोन नंबर 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891) है। आप स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा/शिकायत प्रपत्र और निर्देश DMHC की वेबसाइट: <https://www.dmhc.ca.gov/> पर ऑनलाइन पा सकते हैं।

## अपील

अपील शिकायत से भिन्न होती है। अपील, Anthem से आपकी सेवाओं के बारे में हमारे द्वारा लिए गए निर्णय की समीक्षा करने और उसे बदलने का अनुरोध है। यदि हमने आपको नोटिस ऑफ एक्शन (NOA) पत्र भेजा है जिसमें बताया गया है कि हम किसी सेवा को अस्वीकार कर रहे हैं, विलंबित कर रहे हैं, परिवर्तित कर रहे हैं या समाप्त कर रहे हैं, और आप हमारे निर्णय से सहमत नहीं हैं, तो आप हमसे अपील करने के लिए कह सकते हैं। आपका अधिकृत प्रतिनिधि या प्रदाता आपकी लिखित अनुमति से हमसे आपके लिए अपील करने का अनुरोध भी कर सकता है।

आपको Anthem से प्राप्त NOA की तारीख से 60 दिनों के भीतर अपील करनी होगी। यदि हमने आपके द्वारा वर्तमान में प्राप्त की जा रही किसी सेवा को कम करने, निलंबित करने या बंद करने का निर्णय लिया है, तो आप अपनी अपील पर निर्णय होने तक उस सेवा को प्राप्त करना जारी रख सकते हैं। इसे 'एड पेड पेंडिंग' कहा जाता है। लंबित सहायता का भुगतान प्राप्त करने के लिए, आपको हमें NOA की तिथि से 10 दिनों के भीतर या जिस तिथि को हमने कहा था कि आपकी सेवा बंद हो जाएगी, उससे पहले, जो भी बाद में हो, अपील के लिए कहना होगा। जब आप इन परिस्थितियों में अपील का अनुरोध करते हैं, तो आपकी सेवा तब तक जारी रहेगी जब तक आप अपनी अपील के निर्णय की प्रतीक्षा करते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

आप फोन द्वारा, डाक द्वारा लिखित रूप में, या ऑनलाइन अपील दायर कर सकते हैं:

- **फ़ोन द्वारा:** Anthem को सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे पैसिफ़िक समय के बीच **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। अपना नाम, स्वास्थ्य योजना ID नंबर और वह सेवा बताएं जिसके लिए आप अपील कर रहे हैं।
- **मेल द्वारा:** Anthem को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें और आपको एक फॉर्म भेजने के लिए कहें। जब आपको फॉर्म मिल जाए तो उसे भर दें। अपना नाम, स्वास्थ्य योजना आईडी नंबर और जिस सेवा के लिए आप अपील कर रहे हैं, उसका विवरण अवश्य शामिल करें।

फॉर्म को इस पते पर भेजें:

ध्यान दें: शिकायत समन्वयक

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

आपके डॉक्टर के कार्यालय में अपील फॉर्म उपलब्ध होंगे।

- **ऑनलाइन:** Anthem वेबसाइट पर जाएँ। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर जाएँ

यदि आपको अपील करने या सहायता भुगतान लंबित होने के संबंध में सहायता की आवश्यकता है, तो हम आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपको निःशुल्क भाषा सेवाएं दे सकते हैं।

**1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

आपकी अपील प्राप्त होने के 5 दिनों के भीतर, Anthem आपको एक पत्र भेजेगा जिसमें बताया जाएगा कि हमें आपकी अपील मिल गई है। 30 दिनों के भीतर, हम आपको अपना अपील निर्णय बताएंगे और आपको अपील समाधान नोटिस (NAR) पत्र भेजेंगे। यदि हम आपको 30 दिनों के भीतर अपनी अपील का निर्णय नहीं देते हैं, तो आप कैलिफोर्निया सामाजिक सेवा विभाग (CDSS) से राज्य सुनवाई और DMHC के साथ स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) का अनुरोध कर सकते हैं।

लेकिन यदि आप पहले राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करते हैं, और आपके विशिष्ट मुद्दों पर सुनवाई पहले ही हो चुकी है, तो आप उन्हीं मुद्दों पर DMHC के पास IMR



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

के लिए अनुरोध नहीं कर सकते। इस मामले में राज्य सुनवाई का निर्णय अंतिम होता है। लेकिन यदि आपकी समस्याएं IMR के लिए योग्य नहीं हैं, तो भी आप DMHC में शिकायत दर्ज करा सकते हैं, भले ही राज्य सुनवाई पहले ही हो चुकी हो।

यदि आप या आपका डॉक्टर चाहते हैं कि हम शीघ्र निर्णय लें, क्योंकि आपकी अपील पर निर्णय लेने में लगने वाला समय आपके जीवन, स्वास्थ्य या कार्य करने की क्षमता को खतरे में डाल सकता है, तो आप शीघ्र (तेज) समीक्षा के लिए कह सकते हैं। त्वरित समीक्षा के लिए, **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। हम आपकी अपील प्राप्त होने के 72 घंटे के भीतर निर्णय लेंगे।

### यदि आप किसी अपील निर्णय से सहमत नहीं हैं तो क्या करें

यदि आपने अपील का अनुरोध किया है और आपको NAR पत्र मिला है जिसमें आपको बताया गया है कि हमने अपना निर्णय नहीं बदला है, या आपको कभी NAR पत्र नहीं मिला और 30 दिन से अधिक समय बीत चुका है, तो आप:

- कैलिफोर्निया सामाजिक सेवा विभाग (CDSS) से **राज्य सुनवाई** के लिए अनुरोध करें और एक न्यायाधीश आपके मामले की समीक्षा करेगा। CDSS का टोल-फ्री टेलीफोन नंबर 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349) है। आप <https://www.cdss.ca.gov> पर ऑनलाइन राज्य सुनवाई के लिए भी अनुरोध कर सकते हैं। राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करने के अधिक तरीके इस अध्याय में आगे "राज्य सुनवाई" में पाए जा सकते हैं।
- Anthem के निर्णय की समीक्षा के लिए प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (DMHC) के पास एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा/शिकायत फॉर्म दाखिल करें। यदि आपकी शिकायत DMHC की स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) प्रक्रिया के लिए योग्य है, तो एक बाहरी डॉक्टर जो Anthem का हिस्सा नहीं है, आपके मामले की समीक्षा करेगा और एक निर्णय देगा जिसका Anthem को पालन करना होगा।

DMHC का टोल-फ्री टेलीफोन नंबर 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891) है। आप IMR/शिकायत फॉर्म और निर्देश DMHC की वेबसाइट: <https://www.dmhc.ca.gov> पर ऑनलाइन पा सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



आपको राज्य सुनवाई या IMR के लिए भुगतान नहीं करना होगा।

आप राज्य सुनवाई और IMR दोनों के हकदार हैं। लेकिन यदि आप पहले राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करते हैं और आपके विशिष्ट मुद्दों पर सुनवाई पहले ही हो चुकी है, तो आप उन्हीं मुद्दों पर DMHC के साथ IMR के लिए अनुरोध नहीं कर सकते। इस मामले में राज्य सुनवाई का निर्णय अंतिम होता है। लेकिन यदि आपका मामला IMR के लिए योग्य नहीं है, तो भी आप DMHC में शिकायत दर्ज करा सकते हैं, भले ही राज्य सुनवाई पहले ही हो चुकी हो।

नीचे दिए गए अनुभागों में राज्य सुनवाई और IMR के लिए अनुरोध करने के तरीके के बारे में अधिक जानकारी दी गई है।

Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभों से संबंधित शिकायतों और अपीलों को Anthem द्वारा नियंत्रित नहीं किया जाता है। Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभों के बारे में शिकायतें और अपील सबमिट करने के लिए, 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर कॉल करें और 7 या 711 दबाएँ। Medi-Cal Rx के अधीन न आने वाली फ़ार्मसी लाभों से संबंधित शिकायतें और अपीलें DMHC के साथ स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) के लिए पात्र हो सकती हैं।

यदि आप अपने Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभ से संबंधित किसी निर्णय से सहमत नहीं हैं, तो आप राज्य सुनवाई के लिए कह सकते हैं। आप Medi-Cal Rx फ़ार्मसी लाभ निर्णयों के लिए DMHC से IMR नहीं मांग सकते।

---

## प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के साथ शिकायतें और स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा

IMR तब होता है जब कोई बाहरी डॉक्टर, जो Anthem से संबंधित नहीं होता, आपके मामले की समीक्षा करता है। यदि आप IMR चाहते हैं, तो आपको पहले Anthem गैर-जरूरी मामलों के लिए के पास अपील दायर करनी होगी। यदि आपको 30 कैलेंडर दिनों के भीतर Anthem से कोई जवाब नहीं मिलता है, या यदि आप Anthem के निर्णय से नाखुश हैं, तो आप IMR का अनुरोध कर सकते हैं। आपको अपील निर्णय की सूचना देने की तिथि से 6 महीने के भीतर IMR के लिए आवेदन करना होगा, लेकिन राज्य सुनवाई के लिए आपके पास केवल 120 दिन



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

का समय है। इसलिए, यदि आप IMR और राज्य सुनवाई चाहते हैं, तो जितनी जल्दी हो सके अपनी शिकायत दर्ज कराएं।

याद रखें, यदि आप पहले राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करते हैं, और आपके विशिष्ट मुद्दों पर सुनवाई पहले ही हो चुकी है, तो आप उन्हीं मुद्दों पर DMHC के पास IMR के लिए अनुरोध नहीं कर सकते। इस मामले में राज्य सुनवाई का निर्णय अंतिम होता है। लेकिन यदि आपका मामला IMR के लिए योग्य नहीं है, तो भी आप DMHC में शिकायत दर्ज करा सकते हैं, भले ही राज्य सुनवाई पहले ही हो चुकी हो।

आप Anthem के पास अपील दायर किए बिना भी तुरन्त IMR प्राप्त कर सकते हैं। यह उन मामलों में लागू होता है जहां आपकी स्वास्थ्य संबंधी चिंता अत्यावश्यक हो, जैसे कि आपके स्वास्थ्य को गंभीर खतरा हो।

यदि DMHC को दी गई आपकी शिकायत IMR के लिए योग्य नहीं है, तो भी DMHC आपकी शिकायत की समीक्षा करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जब आपने सेवाएं देने से इनकार करने के खिलाफ अपील की थी, तो Anthem ने सही निर्णय लिया था।

कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग स्वास्थ्य देखभाल सेवा योजनाओं को विनियमित करने के लिए जिम्मेदार है। यदि आपको अपनी स्वास्थ्य योजना के विरुद्ध कोई शिकायत है, तो आपको सबसे पहले अपनी स्वास्थ्य योजना को **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर टेलीफोन करना चाहिए और विभाग से संपर्क करने से पहले अपनी स्वास्थ्य योजना की शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए। इस शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करने से आपको मिलने वाले किसी भी संभावित कानूनी अधिकार या उपचार पर रोक नहीं लगती। यदि आपको किसी आपातकालीन शिकायत, या आपकी स्वास्थ्य योजना द्वारा संतोषजनक ढंग से हल न की गई शिकायत, या 30 दिनों से अधिक समय से अनसुलझी शिकायत के संबंध में सहायता की आवश्यकता है, तो आप सहायता के लिए विभाग को कॉल कर सकते हैं। आप एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) के लिए भी पात्र हो सकते हैं। यदि आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया प्रस्तावित सेवा या उपचार की चिकित्सीय आवश्यकता से संबंधित स्वास्थ्य योजना द्वारा लिए गए चिकित्सीय निर्णयों, प्रयोगात्मक या जांचात्मक प्रकृति के उपचारों के लिए कवरेज निर्णयों, तथा आपातकालीन या अत्यावश्यक चिकित्सा सेवाओं के लिए भुगतान विवादों की निष्पक्ष समीक्षा प्रदान करेगी। विभाग के पास श्रवण एवं वाक् बाधित व्यक्तियों के लिए एक टोल-फ्री टेलीफोन



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

नंबर (1-888-466-2219) और एक TDD लाइन (1-877-688-9891) भी है। विभाग की इंटरनेट वेबसाइट [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) पर शिकायत प्रपत्र, IMR आवेदन प्रपत्र और निर्देश ऑनलाइन उपलब्ध हैं।

## राज्य सुनवाई

राज्यसुनवाई, Anthem और कैलिफोर्निया सामाजिक सेवा विभाग (CDSS) के एक न्यायाधीश के साथ एक बैठक है। न्यायाधीश आपकी समस्या को हल करने में मदद करेंगे और यह तय करेंगे कि Anthem ने सही निर्णय लिया है या नहीं। यदि आपने पहले ही Anthem के साथ अपील के लिए कहा है और आप अभी भी हमारे निर्णय से खुश नहीं हैं, या यदि आपको 30 दिनों के बाद आपकी अपील पर निर्णय नहीं मिला है, तो आपको राज्य सुनवाई के लिए पूछने का अधिकार है।

आपको हमारे NAR पत्र की तारीख से 120 दिनों के भीतर राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करना होगा। यदि हमने आपकी अपील के दौरान आपको लंबित सहायता दी है और आप चाहते हैं कि यह तब तक जारी रहे जब तक कि आपकी राज्य सुनवाई पर कोई निर्णय न हो जाए, तो आपको हमारे NAR पत्र के 10 दिनों के भीतर या उस तिथि से पहले राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करना होगा, जिस दिन हमने कहा था कि आपकी सेवाएं बंद हो जाएंगी, जो भी बाद में हो।

यदि आपको यह सुनिश्चित करने में सहायता की आवश्यकता है कि आपकी राज्य सुनवाई पर अंतिम निर्णय होने तक लंबित सहायता जारी रहेगी, तो सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच **1-800-407-4627** पर कॉल करके Anthem से संपर्क करें। यदि आप ठीक से सुन या बोल नहीं सकते, तो TTY 711 पर कॉल करें। आपका अधिकृत प्रतिनिधि या प्रदाता आपकी लिखित अनुमति से आपके लिए राज्य सुनवाई की मांग कर सकता है।

कभी-कभी आप हमारी अपील प्रक्रिया पूरी किए बिना भी राज्य सुनवाई की मांग कर सकते हैं।

उदाहरण के लिए, यदि Anthem ने आपको आपकी सेवाओं के बारे में सही ढंग से या समय पर सूचित नहीं किया है, तो आप हमारी अपील प्रक्रिया पूरी किए बिना राज्य सुनवाई का अनुरोध कर सकते हैं। इसे 'कथित थकावट' कहा जाता है। यहां कथित थकावट के कुछ उदाहरण दिए गए हैं:



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- हमने आपकी पसंदीदा भाषा में NOA या NAR पत्र उपलब्ध नहीं कराया
- हमने कोई गलती की है जो आपके किसी भी अधिकार को प्रभावित करती है
- हमने आपको NOA पत्र नहीं दिया
- हमने आपको NAR पत्र नहीं दिया
- हमने अपने NAR पत्र में गलती की
- हमने आपकी अपील पर 30 दिनों के भीतर निर्णय नहीं लिया
- हमने तय किया कि आपका मामला अत्यावश्यक था लेकिन 72 घंटों के भीतर आपकी अपील का जवाब नहीं दिया

आप इन तरीकों से राज्य सुनवाई की मांग कर सकते हैं:

- **फ़ोन द्वारा:** CDSS के राज्य सुनवाई विभाग को 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 या 711) पर कॉल करें
- **मेल द्वारा:** अपनी अपील समाधान सूचना के साथ दिया गया फ़ॉर्म भरें और इसे मेल करें:  
California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-433  
Sacramento, CA 94244-2430
- **ऑनलाइन:** ऑनलाइन सुनवाई का अनुरोध करें [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- **ईमेल द्वारा:** अपने अपील समाधान नोटिस के साथ आए फ़ॉर्म को भरें और उसे [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov) पर ईमेल करें
  - **नोट:** यदि आप इसे ईमेल द्वारा भेजते हैं, तो जोखिम है कि राज्य सुनवाई विभाग के अलावा कोई अन्य व्यक्ति आपके ईमेल को रोक सकता है। अपना अनुरोध भेजने के लिए अधिक सुरक्षित तरीके का उपयोग करने पर विचार करें।
- **फैक्स द्वारा:** अपने अपील समाधान नोटिस के साथ आए फ़ॉर्म को भरें और उसे राज्य सुनवाई विभाग को 916-309-3487 पर या टोल फ्री नंबर 1-833-281-0903 पर फैक्स करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

यदि आपको राज्य सुनवाई के लिए सहायता की आवश्यकता है, तो हम आपकी सहायता कर सकते हैं। हम आपको निःशुल्क भाषा सेवाएं दे सकते हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

सुनवाई के दौरान, आप जज को बताएंगे कि आप Anthem के फैसले से असहमत क्यों हैं। Anthem जज को बताएगा कि हमने अपना निर्णय कैसे लिया। न्यायाधीश को आपके मामले पर निर्णय लेने में 90 दिन तक का समय लग सकता है। Anthem को न्यायाधीश के निर्णय का पालन करना चाहिए।

यदि आप चाहते हैं कि CDSS शीघ्र निर्णय ले, क्योंकि राज्य सुनवाई में लगने वाला समय आपके जीवन, स्वास्थ्य या पूर्ण रूप से कार्य करने की क्षमता को खतरे में डाल सकता है, तो आप, आपके अधिकृत प्रतिनिधि या आपका प्रदाता CDSS से संपर्क कर सकते हैं और शीघ्र (तेज) राज्य सुनवाई के लिए कह सकते हैं। CDSS को Anthem से आपकी पूरी केस फाइल प्राप्त होने के बाद 3 व्यावसायिक दिनों के भीतर निर्णय लेना होगा।

---

## धोखाधड़ी, बर्बादी और दुरुपयोग

यदि आपको संदेह है कि किसी प्रदाता या Medi-Cal प्राप्त करने वाले व्यक्ति ने धोखाधड़ी, बर्बादी या दुरुपयोग किया है, तो गोपनीय टोल-फ्री नंबर 1-800-822-6222 पर कॉल करके या <https://www.dhcs.ca.gov/> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके इसकी रिपोर्ट करना आपकी जिम्मेदारी है।

प्रदाता धोखाधड़ी, बर्बादी और दुरुपयोग में शामिल हैं:

- मेडिकल रिकॉर्ड में हेराफेरी करना
- चिकित्सकीय रूप से आवश्यक से अधिक दवा लिखना
- चिकित्सीय दृष्टि से आवश्यकता से अधिक स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ देना
- उन सेवाओं के लिए बिलिंग जो नहीं दी गई
- पेशेवर सेवाओं के लिए बिल बनाना, जबकि पेशेवर ने सेवा प्रदान नहीं की हो
- सदस्यों द्वारा चुने जाने वाले प्रदाता को प्रभावित करने के लिए सदस्यों को मुफ्त या रियायती वस्तुओं और सेवाओं की पेशकश करना



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- सदस्य की जानकारी के बिना उसके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को बदलना

लाभ प्राप्त करने वाले व्यक्ति द्वारा की गई धोखाधड़ी, बर्बादी और दुरुव्यवहार में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है:

- किसी अन्य व्यक्ति को स्वास्थ्य योजना आईडी कार्ड या Medi-Cal लाभ पहचान पत्र (BIC) उधार देना, बेचना या देना
- एक से अधिक प्रदाताओं से समान या एक ही उपचार या दवाइयां प्राप्त करना
- जब आपातकालीन स्थिति न हो तब आपातकालीन कक्ष में जाना
- किसी और के सामाजिक सुरक्षा नंबर या स्वास्थ्य योजना आईडी नंबर का उपयोग करना
- गैर-स्वास्थ्य संबंधी सेवाओं के लिए, Medi-Cal द्वारा कवर नहीं की जाने वाली सेवाओं के लिए, या जब लेने के लिए कोई चिकित्सीय नियुक्ति या प्रिस्क्रिप्शन न हों तो चिकित्सा और गैर-चिकित्सा परिवहन यात्राएँ लेना

धोखाधड़ी, बर्बादी या दुरुपयोग की रिपोर्ट करने के लिए, धोखाधड़ी, बर्बादी या दुरुपयोग करने वाले व्यक्ति का नाम, पता और आईडी नंबर लिखें। उस व्यक्ति के बारे में अधिक से अधिक जानकारी दें, जैसे कि फोन नंबर या यदि वह प्रदाता है तो उसकी विशेषता। घटनाओं की तारीखें और वास्तव में क्या हुआ इसका सारांश दीजिए।

अपनी रिपोर्ट यहां भेजें:

Attn: Special Investigations Unit (SIU)  
Anthem Blue Cross  
21215 Burbank Blvd.  
Woodland Hills, CA 91367  
Anthem SIU धोखाधड़ी हॉटलाइन: 1-888-231-5044



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 7. अधिकार एवं उत्तरदायित्व

Anthem के सदस्य के रूप में आपके पास कुछ अधिकार और जिम्मेदारियाँ हैं। यह चैप्टर इन अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट करता है। इस चैप्टर में कानूनी सूचनाएं भी शामिल हैं, जिनका अधिकार आपको Anthem के सदस्य के रूप में है।

## आपके अधिकार

Anthem के सदस्य के रूप में आपके अधिकार ये हैं:

- सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार किया जाना चाहिए, आपकी निजता के अधिकार पर उचित ध्यान दिया जाना चाहिए तथा आपकी चिकित्सा जानकारी जैसे चिकित्सा इतिहास, मानसिक और शारीरिक स्थिति या उपचार, तथा प्रजनन या यौन स्वास्थ्य की गोपनीयता बनाए रखने की आवश्यकता पर ध्यान दिया जाना चाहिए।
- स्वास्थ्य योजना और उसकी सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी, जिसमें शामिल सेवाएं, प्रदाता, चिकित्सक और सदस्य के अधिकार और जिम्मेदारियां शामिल होंगी
- अपनी पसंदीदा भाषा में पूर्ण रूप से अनुवादित लिखित सदस्य जानकारी प्राप्त करने के लिए, जिसमें सभी शिकायत और अपील नोटिस शामिल हैं
- Anthem की सदस्य अधिकार और जिम्मेदारी नीति के बारे में सिफारिशें करना
- Anthem के नेटवर्क के भीतर प्राथमिक देखभाल प्रदाता चुनने में सक्षम होना
- नेटवर्क प्रदाताओं तक समय पर पहुंच सुनिश्चित करना
- अपने स्वयं के स्वास्थ्य देखभाल के संबंध में प्रदाताओं के साथ निर्णय लेने में भाग लेना, जिसमें उपचार से इनकार करने का अधिकार भी शामिल है
- संगठन या आपको प्राप्त देखभाल के बारे में मौखिक या लिखित रूप से अपनी शिकायतें व्यक्त करना



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- चिकित्सा देखभाल के लिए अनुरोध को अस्वीकार करने, विलंबित करने, समाप्त करने (खत्म करने) या बदलने के Anthem के निर्णय का चिकित्सा कारण जानने के लिए
- देखभाल समन्वय प्राप्त करने के लिए
- सेवाओं या लाभों को अस्वीकार करने, स्थगित करने या सीमित करने के निर्णयों के विरुद्ध अपील करने के लिए कहना
- अपनी भाषा के लिए निःशुल्क व्याख्या और अनुवाद सेवाएँ प्राप्त करने के लिए
- अपने स्थानीय कानूनी सहायता कार्यालय या अन्य समूहों से निःशुल्क कानूनी सहायता प्राप्त करने के लिए
- अग्रिम निर्देश तैयार करना
- यदि आपको सेवा या लाभ देने से मना कर दिया गया है और आपने पहले ही Anthem के पास अपील दायर कर दी है और फिर भी आप निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि आपको 30 दिनों के बाद भी आपकी अपील पर निर्णय नहीं मिला है, तो राज्य सुनवाई के लिए अनुरोध करने के लिए, जिसमें उन परिस्थितियों की जानकारी शामिल है जिनके तहत त्वरित सुनवाई संभव है
- Anthem से नामांकन रद्द करना (छोड़ना) और अनुरोध पर काउंटी में किसी अन्य स्वास्थ्य योजना में बदलाव करना
- नाबालिग सहमति सेवाओं तक पहुँचने के लिए
- अनुरोध किए जाने पर अन्य प्रारूपों (जैसे ब्रेल, बड़े आकार के प्रिंट, ऑडियो और सुलभ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप) में मुफ्त लिखित सदस्य जानकारी प्राप्त करना और अनुरोध किए जा रहे प्रारूप के लिए उपयुक्त समय पर और कल्याण और संस्थान (W&I) कोड अनुभाग 14182 (b) (12) के अनुसार।
- किसी भी प्रकार के संयम या एकांतवास से मुक्त होना, जिसका प्रयोग बल प्रयोग, अनुशासन, सुविधा या प्रतिशोध के साधन के रूप में किया जाता हो
- उपलब्ध उपचार विकल्पों और विकल्पों के बारे में जानकारी पर सच्चाई से चर्चा करना, जो आपकी स्थिति और समझने की क्षमता के अनुसार उचित तरीके से प्रस्तुत की गई हो, चाहे लागत या कवरेज कुछ भी हो



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



- अपने मेडिकल रिकॉर्ड तक पहुंच प्राप्त करने और उसकी एक प्रति प्राप्त करने के लिए, तथा अनुरोध करें कि उन्हें संशोधित या सही किया जाए, जैसा कि 45 कोड ऑफ फेडरल रेगुलेशन (CFR) अनुभाग 164.524 और 164.526 में निर्दिष्ट है।
- एंथम, आपके प्रदाताओं या राज्य द्वारा आपके साथ किए जाने वाले व्यवहार को प्रतिकूल रूप से प्रभावित किए बिना इन अधिकारों का प्रयोग करने की स्वतंत्रता
- संघीय कानून के अनुसार Anthem के नेटवर्क के बाहर परिवार नियोजन सेवाओं, स्वतंत्र जन्म केंद्रों, संघीय रूप से योग्य स्वास्थ्य केंद्रों, भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं, दाई सेवाओं, ग्रामीण स्वास्थ्य केंद्रों, यौन संचारित संक्रमण सेवाओं और आपातकालीन सेवाओं तक पहुंच प्राप्त करना

## आपकी जिम्मेदारियां

Anthem सदस्यों की ये जिम्मेदारियाँ हैं:

- अपने या अपने बच्चे के लिए प्रारंभिक स्वास्थ्य मूल्यांकन (नामांकन के 120 दिनों के भीतर) निर्धारित करने के लिए तुरंत अपने PCP से संपर्क करें।
- हमें, आपके डॉक्टरों और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को वह जानकारी दें जो आपको सर्वोत्तम संभव देखभाल और वे सभी लाभ प्राप्त करने में मदद करने के लिए आवश्यक है जिसके आप हकदार हैं।
- अपनी स्वास्थ्य समस्याओं को यथासंभव समझें और अपने डॉक्टरों या अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ मिलकर एक उपचार योजना बनाएं जिस पर आप सभी सहमत हों।
- उस देखभाल योजना का पालन करें जिस पर आपने अपने डॉक्टरों और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ सहमति व्यक्त की है।
- अपना अच्छा ख्याल रखने के बारे में अपने डॉक्टर की सलाह का पालन करें।
- देखभाल के सही स्रोतों का उपयोग करें।
- जब आप डॉक्टर के पास जाएं तो अपना Anthem आईडी कार्ड साथ लेकर जाएं।
- अपने डॉक्टरों और अन्य देखभाल करने वालों के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- इस स्वास्थ्य योजना को समझें।
- इस स्वास्थ्य योजना के नियमों को जानें और उनका पालन करें।
- जान लें कि इस स्वास्थ्य योजना और आपको मिलने वाली सेवा के प्रकार कानून द्वारा नियंत्रित होते हैं।
- जान लें कि हम आपकी आयु, लिंग, जाति, राष्ट्रीय मूल, संस्कृति, भाषा संबंधी आवश्यकताओं, यौन अभिविन्यास या स्वास्थ्य के आधार पर आपके साथ भेदभाव नहीं कर सकते।

## भेदभाव न करने की सूचना

भेदभाव कानून के विरुद्ध है। Anthem राज्य और संघीय नागरिक अधिकार कानूनों का पालन करता है। Anthem लिंग, जाति, रंग, धर्म, वंश, राष्ट्रीय मूल, जातीय समूह पहचान, आयु, मानसिक विकलांगता, शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा स्थिति, आनुवंशिक जानकारी, वैवाहिक स्थिति, लिंग, लैंगिक पहचान या यौन अभिविन्यास के आधार पर लोगों के साथ अवैध रूप से भेदभाव नहीं करता, उन्हें बहिष्कृत नहीं करता या उनके साथ अलग व्यवहार नहीं करता।

Anthem प्रदान करता है:

- विकलांग लोगों को बेहतर संचार में मदद करने के लिए निःशुल्क सहायता और सेवाएं, जैसे:
  - योग्य सांकेतिक भाषा के दुभाषिया
  - अन्य प्रारूपों में लिखित जानकारी (बड़े प्रिंट, ऑडियो, ब्रेल, सुलभ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप और अन्य प्रारूप)
- जिन लोगों की प्राथमिक भाषा अंग्रेजी नहीं है, उनके लिए निःशुल्क भाषा सेवाएं, जैसे:
  - योग्य दुभाषिए
  - अन्य भाषाओं में लिखी गई जानकारी

यदि आपको इन सेवाओं की आवश्यकता है, तो सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच **1-800-407-4627** पर कॉल करके Anthem से संपर्क करें। या, यदि आप ठीक से सुन या बोल नहीं सकते हैं, तो कैलिफोर्निया रिले सेवा का उपयोग करने के लिए **TTY 711** पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## शिकायत कैसे दर्ज करें

यदि आप मानते हैं कि Anthem इन सेवाओं को प्रदान करने में विफल रहा है या लिंग, जाति, रंग, धर्म, वंश, राष्ट्रीय मूल, जातीय समूह पहचान, आयु, मानसिक विकलांगता, शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा स्थिति, आनुवंशिक जानकारी, वैवाहिक स्थिति, लिंग, लैंगिक पहचान या यौन अभिविन्यास के आधार पर किसी अन्य तरीके से गैरकानूनी रूप से भेदभाव किया है, तो आप Anthem के नागरिक अधिकार समन्वयक के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं। आप फोन, मेल, व्यक्तिगत रूप से या ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- **फ़ोन द्वारा:** Anthem के शिकायत समन्वयक से सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे के बीच **1-800-407-4627** पर कॉल करके संपर्क करें। या, यदि आप ठीक से सुन या बोल नहीं सकते, तो कैलिफोर्निया रिले सेवा का उपयोग करने के लिए **TTY 711** पर कॉल करें।
- **मेल द्वारा:** शिकायत फ़ॉर्म भरें या पत्र लिखें और उसे इस पते पर भेजें:  
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
- **व्यक्तिगत रूप से:** अपने डॉक्टर के दफ़्तर या Anthem पर जाएँ और कहें कि आप शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं।
- **ऑनलाइन:** Anthem की वेबसाइट पर जाएँ [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal)।

## नागरिक अधिकार कार्यालय - California स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग

आप California स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (DHCS), नागरिक अधिकार कार्यालय में फोन, मेल या ऑनलाइन द्वारा भी नागरिक अधिकार शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- **फ़ोन द्वारा:** 1-916-440-7370 पर कॉल करें। यदि आप ठीक से बोल या सुन नहीं सकते, तो 711 (दूरसंचार रिले सेवा) पर कॉल करें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- **मेल द्वारा:** शिकायत फ़ॉर्म भरें या पत्र भेजें:

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

शिकायत फ़ॉर्म [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) पर उपलब्ध हैं

- **ऑनलाइन:** [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) पर एक ईमेल भेजें।

## नागरिक अधिकार कार्यालय - संयुक्त राज्य अमेरिका स्वास्थ्य एवं मानव सेवा विभाग

यदि आपको लगता है कि आपके साथ नस्ल, रंग, राष्ट्रीय मूल, आयु, विकलांगता या लिंग के आधार पर भेदभाव किया गया है, तो आप संयुक्त राज्य अमेरिका के स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग, नागरिक अधिकार कार्यालय में फोन, मेल या ऑनलाइन द्वारा नागरिक अधिकार शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- **फ़ोन द्वारा:** 1-800-368-1019 पर कॉल करें। यदि आप ठीक से बोल या सुन नहीं सकते, तो पर कॉल करें

TTY 1-800-537-7697 या 711 कैलिफ़ोर्निया रिले सेवा का उपयोग करने के लिए।

- **मेल द्वारा:** शिकायत फ़ॉर्म भरें या पत्र भेजें:

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

शिकायत फ़ॉर्म <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> पर उपलब्ध हैं।

- **ऑनलाइन:** नागरिक अधिकार शिकायत पोर्टल के लिए कार्यालय पर जाएँ <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

## सदस्य के रूप में शामिल होने के तरीके

Anthem आपसे सुनना चाहता है। प्रत्येक तिमाही में, Anthem की मीटिंग होती हैं, जिनमें इस बात पर चर्चा की जाती है कि क्या अच्छा काम कर रहा है और Anthem में कैसे सुधार किया जा सकता है। सदस्यों को इसमें भाग लेने के लिए आमंत्रित किया जाता है। मीटिंग में आएं!

### सामुदायिक सलाहकार समिति

Anthem का एक समूह है जिसे सामुदायिक सलाहकार समिति कहा जाता है। यह समूह सामुदायिक सलाहकार समिति के सदस्यों से बना है। आप चाहें तो इस समूह में शामिल हो सकते हैं। समूह इस बात पर चर्चा करता है कि Anthem अपनी नीतियों और जिम्मेदारियों में किस तरह सुधार कर सकता है:

- सामुदायिक सलाहकार समिति की जिम्मेदारियाँ
- सदस्यों की देखभाल तक पहुँच बढ़ाने के अवसरों की पहचान करना
- सुझाव देना कि Anthem अपनी सेवाओं को कैसे बेहतर बना सकता है
- सांस्कृतिक और भाषाई आवश्यकताओं के आकलन पर इनपुट प्रदान करना

यदि आप इस समूह का हिस्सा बनना चाहते हैं, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

## गोपनीयता प्रक्रियाओं की सूचना

चिकित्सा रिकॉर्ड की गोपनीयता को बनाए रखने के लिए Anthem की नीतियों और प्रक्रियाओं का वर्णन करने वाला एक विवरण उपलब्ध है और अनुरोध करने पर आपको दिया जाएगा।

यदि आप संवेदनशील सेवाओं के लिए सहमति देने की आयु और क्षमता के हैं, तो आपको संवेदनशील सेवाएं प्राप्त करने या संवेदनशील सेवाओं के लिए दावा प्रस्तुत करने के लिए किसी अन्य सदस्य का प्राधिकरण प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है। आप संवेदनशील सेवाओं के बारे में अधिक जानकारी उनकी पुस्तिका के “संवेदनशील देखभाल” अनुभाग में पढ़ सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आप Anthem को आपके द्वारा चुने गए किसी अन्य मेलिंग पते, ईमेल पते या टेलीफोन नंबर पर संवेदनशील सेवाओं के बारे में संचार भेजने के लिए कह सकते हैं। इसे "गोपनीय संचार के लिए अनुरोध" कहा जाता है। यदि आप देखभाल के लिए सहमति देते हैं, तो Anthem आपकी लिखित अनुमति के बिना आपकी संवेदनशील देखभाल सेवाओं की जानकारी किसी और को नहीं देगा। यदि आप डाक पता, ईमेल पता या टेलीफोन नंबर नहीं देते हैं, तो Anthem फ़ाइल में दिए गए पते या टेलीफोन नंबर पर आपके नाम से संचार भेजेगा।

Anthem आपके द्वारा मांगे गए फॉर्म और प्रारूप में गोपनीय संचार प्राप्त करने के आपके अनुरोध का सम्मान करेगा। या हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके संचार को आपके द्वारा मांगे गए फॉर्म और प्रारूप में रखना आसान हो। हम उन्हें आपकी पसंद के किसी अन्य स्थान पर भेज देंगे। गोपनीय संचार के लिए आपका अनुरोध तब तक मान्य रहता है जब तक आप इसे रद्द नहीं कर देते या गोपनीय संचार के लिए नया अनुरोध प्रस्तुत नहीं कर देते।

### चिकित्सा जानकारी का गोपनीय संचार

कोई भी सदस्य, जिसमें वयस्क या नाबालिग भी शामिल है, जो राज्य या संघीय कानून के अनुसार, माता-पिता या कानूनी अभिभावक की सहमति के बिना स्वास्थ्य देखभाल सेवा के लिए सहमति दे सकता है, लिखित या इलेक्ट्रॉनिक रूप से गोपनीय संचार का अनुरोध कर सकता है। गोपनीय संचार के लिए अनुरोध लिखित रूप में Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007 को भेजा जा सकता है। [anthem.com/ca](http://anthem.com/ca) वेबसाइट पर दिए गए स्टेप का पालन करके इलेक्ट्रॉनिक अनुरोध किया जा सकता है। सदस्य अपने आईडी कार्ड के पीछे दिए गए फोन नंबर पर भी हमें कॉल कर सकते हैं।

गोपनीय संचार अनुरोध उन सभी संचारों पर लागू होगा जो गोपनीय संचार का अनुरोध करने वाले व्यक्ति द्वारा प्राप्त चिकित्सा सेवाओं से संबंधित चिकित्सा जानकारी या प्रदाता के नाम और पते का खुलासा करते हैं।

गोपनीय संचार अनुरोध तब तक वैध रहेगा जब तक कि उस सदस्य से अनुरोध को निरस्त नहीं कर दिया जाता, जिसने आरंभ में गोपनीय संचार का अनुरोध किया था, या एक नया गोपनीय संचार अनुरोध प्राप्त नहीं हो जाता। Anthem इलेक्ट्रॉनिक अनुरोध या फोन द्वारा अनुरोध प्राप्त होने के सात (7) कैलेंडर दिनों के भीतर या प्रथम श्रेणी के मेल द्वारा लिखित अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से चौदह (14) कैलेंडर दिनों के भीतर गोपनीय संचार अनुरोध को लागू करेगा।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

हम यह भी स्वीकार करेंगे कि हमें अनुरोध प्राप्त हुआ है तथा यदि सदस्य हमसे संपर्क करेगा तो हम स्थिति की जानकारी देंगे।

आपकी चिकित्सा जानकारी की सुरक्षा के लिए Anthem की नीतियों और प्रक्रियाओं का विवरण (जिसे "गोपनीयता प्रथाओं की सूचना" कहा जाता है) नीचे पाया जा सकता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



## गोपनीयता अभ्यासों का HIPAA नोटिस

इस नोटिस की मूल प्रभावी तिथि 14 अप्रैल, 2003 थी। इस नोटिस को हाल ही में नवंबर 2023 में संशोधित किया गया था।

यह नोटिस बताता है कि आपके बारे में चिकित्सा जानकारी का उपयोग और प्रकटीकरण कैसे किया जा सकता है और आप इस जानकारी तक कैसे पहुंच प्राप्त कर सकते हैं। कृपया इसकी सावधानीपूर्वक समीक्षा करें।

आपके स्वास्थ्य और स्वास्थ्य लाभ के बारे में जानकारी निजी है। कानून कहता है कि हमें अवश्य ही PHI कही जाने वाली इस प्रकार की जानकारी को अपने सदस्यों के लिए सुरक्षित रखना चाहिए। इसका अर्थ यह हुआ कि अगर आप इस समय सदस्य हैं या अगर आप पहले कभी सदस्य होते थे तो आपकी जानकारी सुरक्षित है।

जब आप पात्र हो जाते हैं और हमारी स्वास्थ्य योजना के लिए साइन अप करते हैं, तो हम Medi-Cal और बच्चों के स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रम के लिए राज्य एजेंसियों से आपके बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं। हमें यह आपके डॉक्टरों, क्लिनिक, प्रयोगशालाओं और अस्पतालों से भी प्राप्त होती है ताकि हम आपकी स्वास्थ्य देखभाल को स्वीकार कर सकें और भुगतान कर सकें।

संघीय कानून कहता है कि हमें आपको यह बताना होगा कि हमें PHI की सुरक्षा के लिए क्या करना है, जो हमें फोन पर बताया गया है, कागज पर लिखा गया है, या कंप्यूटर पर सहेजा गया है। हमें आपको यह भी बताना है कि हम इसे कैसे सुरक्षित रखते हैं। PHI की सुरक्षा के लिए:

- कागज पर, हम:
  - अपने कार्यालयों एवं फाइलों को तालाबंद रखते हैं
  - स्वास्थ्य संबंधी जानकारी वाले कागज नष्ट कर दें ताकि अन्य लोग उसे न पा सकें



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफिक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



- कंप्यूटर पर सहेजे गए, हमने:
  - पासवर्ड का उपयोग करते हैं, जिससे केवल सही लोग इसे प्राप्त कर सकें
  - हमारे सिस्टमों की निगरानी के लिए विशेष प्रोग्रामों का उपयोग करते हैं
- हमारे, डॉक्टरों या राज्य के लिए काम करने वाले लोगों द्वारा उपयोग या साझा जानकारी के लिए, हम:
  - जानकारी को सुरक्षित रखने के लिए नियम बनाते हैं (जिन्हें नीतियाँ और प्रक्रियाएँ कहा जाता है)
  - हमारे लिए काम करने वाले व्यक्तियों को नियमों का पालन करना सिखाते हैं

### हमारे लिए आपके PHI का उपयोग और साझा करना कब उचित है?

हम आपके परिवार या आपके द्वारा चुने गए व्यक्ति के साथ आपकी PHI साझा कर सकते हैं, जो आपके स्वास्थ्य की देखरेख में मदद करता है या उसके लिए भुगतान करता है, बशर्ते कि आप हमें इसकी सहमति दें। कभी-कभी, हम इसे आपकी अनुमति के बिना भी उपयोग और साझा कर सकते हैं:

- आपकी चिकित्सा देखभाल (उपचार) के लिए
  - डॉक्टरों, अस्पतालों और अन्य लोगों को आपकी आवश्यक देखभाल दिलाने में मदद करना
- भुगतान कारणों से
  - डॉक्टरों, क्लीनिकों और अन्य ऐसे लोगों के साथ जानकारी को साझा करने के लिए, जो आपकी देखरेख के लिए हमें बिल भेजते हैं
  - जब हम कहते हैं कि हम आपके स्वास्थ्य देखरेख या सेवाओं को प्राप्त करने से पहले उनके लिए भुगतान करेंगे
  - आपको समर्थन देने और उपलब्ध लाभ प्राप्त करने में आपकी सहायता करने के लिए



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- **स्वास्थ्य सेवा व्यवसाय कारणों (संचालन) के लिए**

- लेखा परीक्षाओं, धोखाधड़ी और दुरुपयोग निवारण कार्यक्रमों, नियोजन और दिन-प्रतिदिन के कार्य में सहायता के लिए
- अपने कार्यक्रमों को बेहतर बनाने के तरीके तलाश करने के लिए

हम आपकी PHA विभिन्न स्रोतों से प्राप्त कर सकते हैं, तथा हम आपकी PHA को भुगतान, स्वास्थ्य सेवा संचालन और उपचार के लिए स्वास्थ्य सूचना एक्सचेंजों को दे सकते हैं। अगर आप इसे नहीं चाहते तो अधिक जानकारी [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) हेतु कृपया विजिट करें।

- **सार्वजनिक स्वास्थ्य के कारणों से**

- बीमार या जखमी होने से लोगों को बचाने हेतु जन स्वास्थ्य अधिकारियों की सहायता करने के लिए

- **अन्य लोगों के साथ जो आपकी देखभाल में मदद करते हैं या उसका भुगतान करते हैं**

- आपके परिवार या आपके द्वारा चुने गए व्यक्ति के साथ जो आपके स्वास्थ्य की देखरेख में मदद करता है या उसके लिए भुगतान करता है, बशर्ते कि आप हमें इसकी सहमति दें
- ऐसे किसी व्यक्ति के साथ, जो आपके स्वास्थ्य की देख-रेख में मदद करता है या उसके लिए भुगतान करता है, अगर आप अपने लिए नहीं बोल सकते और यह आपके लिए सर्वश्रेष्ठ है

हम आपकी देख-रेख, भुगतान, रोजमर्रा के काम, अनुसंधान या नीचे दिए गए दूसरे के अलावा सभी कामों के लिए आपकी PHA का उपयोग करें एवं उसे साझा करें, इसके पहले हमें आपकी स्वीकृति अवश्य ही लेनी होगी। इसके पहले कि हम आपके बारे में आपके डॉक्टर के पास से मनोचिकित्सा टिप्पणियों को साझा करें, हमें आपकी लिखित स्वीकृति प्राप्त करनी होती है। यदि हम आपके PHA को बेचने या विपणन के लिए इसका उपयोग या साझा करने जा रहे हैं तो हमें आपकी लिखित स्वीकृति की भी आवश्यकता होगी।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

आप हमें लिखित में बता सकते हैं कि आप अपनी लिखित मंजूरी को वापस लेना चाहते हैं। हमारे पास जब आपकी अनुमति थी तो उस समय हम जिस जानकारी को उपयोग में ला चुके थे या साझा कर चुके थे, उसे वापस नहीं ले सकते। लेकिन हम भविष्य में आपके PHI का उपयोग या साझा करना बंद कर देंगे।

**अन्य तरीके जिनसे हम आपके PHI का उपयोग कर सकते हैं - या कानून कहता है कि हमें ऐसा करना होगा:**

- पुलिस और ऐसे दूसरे लोगों की सहायता करने के लिए जो यह सुनिश्चित करते हैं कि दूसरे लोग कानून का पालन करें
- दुरुपयोग और लापरवाही की सूचना देने के लिए
- कानूनी दस्तावेजों, जैसे न्यायालय के आदेश, का उत्तर देने के लिए
- लेखा परीक्षाओं एवं जाँच जैसी चीजों के लिए स्वास्थ्य पर्यवेक्षण एजेंसियों को जानकारी प्रदान करने के लिए
- आपका नाम एवं मृत्यु का कारण पता लगाने में मृत्यु-समीक्षकों, चिकित्सा परीक्षकों या अंतिम-संस्कार निदेशकों की सहायता करने के लिए
- जब आपने अपने शरीर के अंगों को विज्ञान को समर्पित करने को कहा हो तो इसमें सहायता करने के लिए
- शोध के लिए
- आप या अन्य लोगों को बीमार या बुरी तरह से जखमी होने से बचाने के लिए
- सरकार के लिए काम करने वाले लोगों को कुछ विशेष कार्यों में मदद करना, जैसे कि सेवानिवृत्त सैनिकों को लाभ पहुंचाने में मदद करना
- अगर आप काम पर बीमार या जखमी हो जाते हैं तो श्रमिकों की क्षतिपूर्ति को जानकारी प्रदान करने के लिए



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### आपके अधिकार क्या हैं?

- आप अपने PHI को देखने और उसकी एक प्रति प्राप्त करने के लिए कह सकते हैं। इसे आपके पास भेजने के लिए हमारे पास 30 दिनों का समय होगा। अगर हमें और समय की ज़रूरत होगी, तो हम आपको इसके बारे में बताएंगे। हालाँकि, हमारे पास आपका पूरा मेडिकल रिकॉर्ड नहीं है। **यदि आप अपने संपूर्ण मेडिकल रिकॉर्ड की प्रति चाहते हैं, तो अपने डॉक्टर या स्वास्थ्य क्लिनिक से पूछें।**
- अगर आपको लगता है कि कुछ गलत या छूटा हुआ है तो आप हमसे चिकित्सा रिकार्ड को बदलने के लिए कह सकते हैं, जो हमारे पास आपके लिए होता है। इसे आपके पास भेजने के लिए हमारे पास 60 दिनों का समय होगा। अगर हमें और समय की ज़रूरत होगी, तो हम आपको इसके बारे में बताएंगे।
- कभी-कभी, आप हमसे अपनी PHI को साझा नहीं करने के लिए कह सकते हैं। लेकिन हमें आपके अनुरोध पर सहमत होना ज़रूरी नहीं होता।
- आप हमसे आपके लिए निर्धारित पते के अलावा किसी अन्य पते पर या किसी अन्य तरीके से PHI भेजने के लिए कह सकते हैं। आपका जो पता हमारे पास है अगर उस पर भेजने से आप खतरे में पड़ सकते हैं तो हम यह कर सकते हैं।
- आप हमसे पूछ सकते हैं कि पिछले छह वर्षों के दौरान हमने आपकी PHI किसी अन्य के साथ कितनी बार साझा की है। इसमें स्वास्थ्य की देख-रेख, भुगतान, दिन-प्रतिदिन के स्वास्थ्य देखरेख कार्य या कुछ अन्य कारणों से इसे हमारे द्वारा साझा करना शामिल नहीं है, जिन्हें हमने यहाँ सूचीबद्ध नहीं किया है। इसे आपके पास भेजने के लिए हमारे पास 60 दिनों का समय होगा। अगर हमें और समय की ज़रूरत होगी, तो हम आपको इसके बारे में बताएंगे।
- आप किसी भी समय इस नोटिस की कागजी प्रति की माँग कर सकते हैं, चाहे आपने इसकी माँग ईमेल के द्वारा क्यों न की हो।
- अगर आप सेवा के लिए समूचे बिल का भुगतान करते हैं तो आप अपने डॉक्टर से उस सेवा के बारे में हमारे साथ जानकारी को साझा नहीं करने के लिए कह सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहाँ आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

### हमें क्या करना होता है?

- कानून कहता है कि हमें आपकी PHI को निजी रखना होगा, सिवाय इसके कि जैसा कि हमने इस नोटिस में कहा है।
- हमें आपको बताना होगा कि हमें गोपनीयता के मामले में क्या करना होता है इसके बारे में कानून क्या कहता है।
- इस नोटिस में हम जो करने के लिए कहते हैं हमें उसे अवश्य करना चाहिए।
- यदि आप उचित कारणों से पूछते हैं, जैसे कि क्या आप खतरे में हैं, तो हमें आपकी PHI किसी अन्य पते पर या नियमित मेल के अलावा किसी अन्य तरीके से भेजनी होगी।
- आपके द्वारा आपकी PHI साझा नहीं करने के लिए कहे जाने के बाद अगर हमें ऐसा करना जरूरी होगा तो हम आपको अवश्य बताएंगे।
- अगर राज्य का कानून जो हमने यहाँ कहा है उससे अधिक करने के लिए कहता है तो हमें उन कानूनों का पालन करना होगा।
- अगर हमें लगता है कि आपकी PHI भंग हुई है तो हमें आपको बताना होगा।

### आपसे संपर्क करना

हम, अपने सहयोगियों और/या विक्रेताओं के साथ, स्वचालित टेलीफोन डायलिंग प्रणाली और/या कृत्रिम आवाज का उपयोग करके आपको कॉल या टेक्स्ट कर सकते हैं। हम इस काम को टेलीफोन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (TCPA) के अनुसार ही करते हैं। कॉल्स आपको उपचार के विकल्पों या स्वास्थ्य से जुड़े अन्य लाभों एवं सेवाओं की जानकारी देने के लिए हो सकती है। अगर आप नहीं चाहते कि आपसे फोन से संपर्क किया जाए तो फोन करने वाले को बस बता दें और फिर हम आपको इस प्रकार से संपर्क नहीं करेंगे। या आप अपना फ़ोन नंबर हमारी कॉल न करें सूची में जोड़ने के लिए **1-844-203-3796 (TTY 711)** पर कॉल कर सकते हैं।

### यदि आपके कोई प्रश्न हों तो क्या होगा?

यदि हमारे गोपनीयता नियमों के बारे में आपके कोई प्रश्न हैं या आप अपने अधिकारों का उपयोग करना चाहते हैं, तो कृपया ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)**, सोमवार



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

से शुक्रवार सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय पर कॉल करें। यदि आप बहरे हैं या सुनने में कठिनाई महसूस करते हैं, तो **TTY 711** पर कॉल करें।

### अधिक जानकारी देखने के लिए

हम आपकी जानकारी कैसे एकत्रित करते हैं और उसका उपयोग कैसे करते हैं, आपके गोपनीयता अधिकार और अन्य राज्य और संघीय गोपनीयता कानूनों के बारे में अधिक जानकारी के लिए, कृपया हमारे गोपनीयता वेब पेज <https://www.anthem.com/ca/privacy/> पर जाएं।

### अगर आपकी कोई शिकायत है तो?

हम आपकी सहायता करने के लिए तत्पर हैं। यदि आपको लगता है कि आपका PHI सुरक्षित नहीं रखा गया है, तो आप ग्राहक सेवा केंद्र पर कॉल कर सकते हैं या स्वास्थ्य एवं मानव सेवा विभाग से संपर्क कर सकते हैं। अगर आप शिकायत करते हैं तो आपका कुछ भी बुरा नहीं होगा।

### स्वास्थ्य एवं मानव सेवा विभाग को लिखें या फोन करें:

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services 90 Seventh St., Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

फ़ोन: **800-368-1019**

TDD: **800-537-7697**

फैक्स: 415-437-8329

हम इस वास्थ्य बीमा सुवाह्यता और जवाबदेही अधिनियम (HIPAA) नोटिस और आपकी PHI सुरक्षित रखने के तरीकों को बदलने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखते हैं। यदि ऐसा होता है, तो हम आपको परिवर्तनों के बारे में बताएंगे। हम उन्हें वेब पर [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर भी पोस्ट करेंगे।

### जाति, नस्ल, भाषा, यौन रुझान और लिंग पहचान

हम आपके बारे में नस्ल, जातीयता, भाषा, यौन रुझान और लिंग पहचान संबंधी जानकारी का अनुमान लगा सकते हैं, प्राप्त कर सकते हैं और/या बनाए रख सकते हैं। हम इस जानकारी की सुरक्षा उसी तरह से करते हैं जैसा कि इस नोटिस में वर्णित किया गया है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

हम निम्नांकित के लिए इस जानकारी का उपयोग करते हैं:

- सुनिश्चित करें कि आपको आवश्यक देखभाल मिले
- स्वास्थ्य परिणामों को बेहतर बनाने के लिए कार्यक्रम बनाएं
- स्वास्थ्य शिक्षा संबंधी जानकारी बनाएं और भेजें
- डॉक्टरों को अपनी भाषा संबंधी जरूरतों के बारे में बताएं
- व्याख्या और अनुवाद सेवाएं प्रदान करें

हम इस जानकारी का उपयोग **नहीं** करते हैं:

- स्वास्थ्य बीमा जारी करें
- सेवाओं के लिए कितना शुल्क लिया जाए, यह तय करें
- लाभ निर्धारित करें
- अस्वीकृत उपयोगकर्ताओं के साथ साझा करें

### आपकी व्यक्तिगत जानकारी

जैसा कि हमने इस नोटिस में बात की है, हम व्यक्तिगत जानकारी (PI) की मांग कर सकते हैं, उपयोग कर सकते हैं और उसे साझा कर सकते हैं। आपका PI सार्वजनिक नहीं है और हमें बताता है कि आप कौन हैं। यह जानकारी अक्सर बीमा के लिए ली जाती है। PI में विभिन्न चीजें शामिल हो सकती हैं, जैसे आपके द्वारा उपयोग किए जाने वाले वेबसाइट उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड, बैंक खाता संख्या और आपकी नौकरी का इतिहास। यदि आपका PI आपके स्वास्थ्य देखभाल या स्वास्थ्य योजना से संबंधित है तो यह PHI के समान हो सकता है। जैसा कि हमने इस नोटिस में बताया है, हम आपकी PI और आपकी PHI की सुरक्षा करते हैं।

- हम आपकी PI का उपयोग इनके बारे में निर्णय लेने के लिए कर सकते हैं:
  - स्वास्थ्य
  - आदतें
  - शौक



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- हम आपके बारे में अन्य लोगों या समूहों से PI प्राप्त कर सकते हैं जैसे कि:
  - डॉक्टर
  - अस्पताल
  - अन्य बीमा कंपनियाँ
- कुछ मामलों में हम आपकी अनुमति के बिना आपकी व्यक्तिगत जानकारी को हमारी कंपनी से बाहर के लोगों या समूहों के साथ साझा कर सकते हैं।
- हम ऐसा कुछ भी करने से पहले जहाँ हमें आपको न कहने का एक मौका देना ज़रूरी होगा, आपको बता देंगे।
- हम आपको बताएंगे कि अगर आप नहीं चाहते कि हम आपकी PI का उपयोग या साझा करें तो आप हमें कैसे बताएं।
- आपके पास आपकी PI को देखने एवं उसे बदलने का अधिकार है।
- हम सुनिश्चित करते हैं कि आपकी PI सुरक्षित रखी जाती है।

यह जानकारी अन्य भाषाओं में निःशुल्क उपलब्ध है। कृपया हमारे ग्राहक सेवा केंद्र नंबर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर सोमवार से शुक्रवार सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय पर संपर्क करें।

Anthem Blue Cross, Blue Cross of California का व्यापारिक नाम है। Anthem Blue Cross और Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. Blue Cross Association के स्वतंत्र लाइसेंसधारी हैं। Anthem, Anthem Insurance Companies, Inc. का एक पंजीकृत ट्रेडमार्क है। Blue Cross of California ने Los Angeles काउंटी में Medi-Cal मैनेज्ड केयर सेवाएं प्रदान करने के लिए L.A. Care Health Plan के साथ अनुबंध किया है।

1062744CAMHIABC 11/23



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल निःशुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



## कानूनों के बारे में सूचना

इस सदस्य पुस्तिका पर कई कानून लागू होते हैं। ये कानून आपके अधिकारों और जिम्मेदारियों को प्रभावित कर सकते हैं, भले ही ये कानून इस पुस्तिका में शामिल या स्पष्ट न किए गए हों। इस पुस्तिका पर लागू होने वाले मुख्य कानून Medi-Cal कार्यक्रम के बारे में राज्य और संघीय कानून हैं। अन्य संघीय और राज्य कानून भी लागू हो सकते हैं।

## अंतिम उपाय के भुगतानकर्ता के रूप में Medi-Cal, अन्य स्वास्थ्य कवरेज और टोट रिकवरी के बारे में सूचना

Medi-Cal कार्यक्रम, सदस्यों को स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए तीसरे पक्ष के कानूनी दायित्व से संबंधित राज्य और संघीय कानूनों और विनियमों का पालन करता है। Anthem यह सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित उपाय करेगा कि Medi-Cal कार्यक्रम अंतिम विकल्प है।

Medi-Cal सदस्यों के पास अन्य स्वास्थ्य कवरेज (OHC) हो सकता है, जिसे निजी स्वास्थ्य बीमा भी कहा जाता है। Medi-Cal पात्रता की एक शर्त के रूप में, आपको किसी भी उपलब्ध OHC के लिए आवेदन करना होगा या उसे अपने पास रखना होगा, जब वह निःशुल्क हो।

संघीय और राज्य कानूनों के अनुसार Medi-Cal सदस्यों को OHC और मौजूदा OHC में किसी भी बदलाव की रिपोर्ट करने की आवश्यकता होती है। यदि आप OHC की रिपोर्ट शीघ्र नहीं करते हैं तो आपको गलती से भुगतान किए गए किसी भी लाभ के लिए DHCS को भुगतान करना पड़ सकता है। अपना OHC <http://dhcs.ca.gov/OHC> पर ऑनलाइन जमा करें।

यदि आपके पास इंटरनेट तक पहुंच नहीं है, तो आप **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करके Anthem को OHC की रिपोर्ट कर सकते हैं। या आप DHCS के OHC प्रोसेसिंग सेंटर को 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 या 711) या 1-916-636-1980 पर कॉल कर सकते हैं।

कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (DHCS) को उन Medi-Cal सेवाओं के लिए भुगतान प्राप्त करने का अधिकार और दायित्व है, जिनके लिए Medi-Cal प्रथम भुगतानकर्ता नहीं है। उदाहरण के लिए, यदि आप कार दुर्घटना में या कार्यस्थल पर घायल हो जाते हैं, तो



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

ऑटो या श्रमिक क्षतिपूर्ति बीमा को पहले आपकी स्वास्थ्य देखभाल के लिए भुगतान करना पड़ सकता है, या यदि Medi-Cal भुगतान करता है, तो उसे Medi-Cal वापस करना पड़ सकता है।

यदि आप घायल हो जाते हैं, और कोई अन्य पक्ष आपकी चोट के लिए उत्तरदायी है, तो आपको या आपके कानूनी प्रतिनिधि को कानूनी कार्रवाई या दावा दायर करने के 30 दिनों के भीतर DHCS को सूचित करना होगा। अपनी अधिसूचना ऑनलाइन यहां भेजें:

- व्यक्तिगत चोट कार्यक्रम पर <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- कर्मचारी मुआवज़ा वसूली कार्यक्रम पर <https://dhcs.ca.gov/WC>

अधिक जानकारी के लिए, DHCS तृतीय पक्ष देयता और पुनर्प्राप्ति विभाग की वेबसाइट <https://dhcs.ca.gov/tplrd> पर जाएं या 1-916-445-9891 पर कॉल करें।

## संपत्ति वसूली के बारे में सूचना

Medi-Cal कार्यक्रम को कुछ मृत सदस्यों के 55वें जन्मदिन पर या उसके बाद प्राप्त Medi-Cal लाभों के लिए उनकी प्रोबेटेड संपत्ति से पुनर्भुगतान की मांग करनी चाहिए। पुनर्भुगतान में सेवा के लिए शुल्क (FFS) और प्रबंधित देखभाल प्रीमियम या नर्सिंग सुविधा सेवाओं, घर और समुदाय-आधारित सेवाओं, और संबंधित अस्पताल और प्रिस्क्रिप्शन दवा सेवाओं के लिए कैपिटेशन भुगतान शामिल हैं, जो तब प्राप्त हुए थे जब सदस्य नर्सिंग सुविधा में भर्ती था या घर और समुदाय-आधारित सेवाएं प्राप्त कर रहा था। पुनर्भुगतान किसी सदस्य की प्रमाणित संपत्ति के मूल्य से अधिक नहीं हो सकता।

अधिक जानकारी के लिए, DHCS एस्टेट रिकवरी प्रोग्राम की वेबसाइट <https://dhcs.ca.gov/er> पर जाएं या 1-916-650-0590 पर कॉल करें।

## कार्रवाई की सूचना

जब भी Anthem स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए किसी अनुरोध को अस्वीकार करता है, विलंबित करता है, समाप्त करता है, या संशोधित करता है, तो Anthem आपको कार्रवाई का



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएं।

नोटिस (NOA) पत्र भेजेगा। यदि आप Anthem के निर्णय से असहमत हैं, तो आप हमेशा Anthem के पास अपील दायर कर सकते हैं। अपनी अपील दायर करने के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी के लिए इस पुस्तिका के चैप्टर 6 में “अपील” अनुभाग पर जाएँ। जब Anthem आपको एक NOA भेजेगा तो उसमें आपको उन सभी अधिकारों के बारे में बताया जाएगा जो हमारे द्वारा लिए गए किसी निर्णय से असहमत होने पर आपके पास होंगे।

### **नोटिस में सामग्री**

यदि Anthem आपकी सेवाओं के पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार, विलंब, संशोधन, समाप्ति, निलंबन या कटौती को चिकित्सा आवश्यकता पर आधारित करता है, तो आपके NOA में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए:

- Anthem द्वारा उठाए जाने वाले कदमों का विवरण
- Anthem के निर्णय के कारणों का स्पष्ट और संक्षिप्त विवरण
- Anthem ने कैसे निर्णय लिया, जिसमें Anthem द्वारा उपयोग किए गए नियम भी शामिल हैं
- निर्णय के लिए चिकित्सा कारण। Anthem में स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए कि आपकी स्थिति किस प्रकार नियमों या दिशानिर्देशों के अनुरूप नहीं है।

### **अनुवाद**

Anthem को सभी शिकायत और अपील नोटिसों सहित, सामान्य पसंदीदा भाषाओं में लिखित सदस्य जानकारी का पूर्ण अनुवाद और प्रदान करना आवश्यक है।

पूरी तरह से अनुवादित नोटिस में Anthem के स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के अनुरोध को अस्वीकार करने, विलंबित करने, संशोधित करने, समाप्त करने, निलंबित करने या कम करने के निर्णय का चिकित्सा कारण शामिल होना चाहिए।

यदि आपकी पसंदीदा भाषा में अनुवाद उपलब्ध नहीं है, तो Anthem को आपकी पसंदीदा भाषा में मौखिक सहायता प्रदान करने की आवश्यकता है ताकि आप प्राप्त जानकारी को समझ सकें।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

# 8. जानने योग्य महत्वपूर्ण संख्याएं और शब्द

## महत्वपूर्ण फ़ोन नंबर

- Anthem ग्राहक सेवा केंद्र **1-800-407-4627 (TTY 711)**
- Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) पर और 7 या 711 दबाएं

## जानने योग्य शब्द

**सक्रिय प्रसव:** वह समय अवधि जब गर्भवती सदस्य बच्चे को जन्म देने के तीन चरणों में होती है और उसे प्रसव से पहले सुरक्षित रूप से किसी अन्य अस्पताल में स्थानांतरित नहीं किया जा सकता है या स्थानांतरण से सदस्य या अजन्मे बच्चे के स्वास्थ्य और सुरक्षा को नुकसान हो सकता है।

**तीव्र:** एक छोटी, अचानक होने वाली चिकित्सा स्थिति जिसके लिए तुरंत चिकित्सा की आवश्यकता होती है।

**अमेरिकी भारतीय:** वह व्यक्ति जो संघीय कानून के तहत 42 CFR अनुभाग 438.14 के तहत “भारतीय” की परिभाषा को पूरा करता है, जो किसी व्यक्ति को “भारतीय” के रूप में परिभाषित करता है यदि वह व्यक्ति निम्नलिखित में से किसी एक को पूरा करता है:



ग्राहक सेवा केंद्र पर **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- संघीय रूप से मान्यता प्राप्त भारतीय जनजाति का सदस्य है
- शहरी केन्द्र में रहता हो और निम्नलिखित में से एक या अधिक शर्तें पूरी करता हो:
  - वह किसी जनजाति, दल या भारतीयों के अन्य संगठित समूह का सदस्य है, जिसमें 1940 के बाद समाप्त हो चुकी जनजातियाँ, दल या समूह शामिल हैं और जिन्हें उस राज्य द्वारा अब या भविष्य में मान्यता दी जाएगी जिसमें वे रहते हैं, या जो ऐसे किसी सदस्य का प्रथम या द्वितीय स्तर का वंशज है
  - एस्किमो या अलेउत या अन्य अलास्का मूल निवासी है
  - आंतरिक सचिव द्वारा किसी भी प्रयोजन के लिए उसे भारतीय माना जाता है
  - आंतरिक सचिव द्वारा जारी नियमों के तहत भारतीय होना निर्धारित है
- आंतरिक सचिव द्वारा किसी भी प्रयोजन के लिए उसे भारतीय माना जाता है
- स्वास्थ्य एवं मानव सेवा सचिव द्वारा भारतीय स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए पात्रता के प्रयोजनों के लिए भारतीय माना जाता है, जिसमें कैलिफोर्निया भारतीय, एस्किमो, अलेउत या अन्य अलास्का मूल निवासी शामिल हैं

**अपील:** किसी सदस्य द्वारा Anthem से अनुरोध किया जाता है कि वह अनुरोधित सेवा के लिए कवरेज के बारे में लिए गए निर्णय की समीक्षा करे और उसे बदले।

**लाभ:** इस स्वास्थ्य योजना के अंतर्गत कवर की गई स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ और दवाएँ।

**कैलिफोर्निया बाल सेवाएँ (CCS):** एक Medi-Cal प्रोग्राम जो 21 वर्ष तक की उम्र के बच्चों को कुछ विशेष स्वास्थ्य स्थितियों, बीमारियों या पुरानी स्वास्थ्य समस्याओं से ग्रस्त बच्चों के लिए सेवाएं प्रदान करता है।

**केस मैनेजर:** पंजीकृत नर्स या सामाजिक कार्यकर्ता जो किसी सदस्य को प्रमुख स्वास्थ्य समस्याओं को समझने में मदद कर सकते हैं और सदस्य के प्रदाताओं के साथ देखभाल की व्यवस्था कर सकते हैं।

**प्रमाणित नर्स मिडवाइफ़(दाई) (CNM):** कैलिफोर्निया बोर्ड ऑफ रजिस्टर्ड नर्सिंग द्वारा पंजीकृत नर्स के रूप में लाइसेंस प्राप्त और नर्स दाई के रूप में प्रमाणित व्यक्ति। एक प्रमाणित नर्स दाई को सामान्य प्रसव के मामलों में उपस्थित होने की अनुमति है।

**कायरोपैक्टर:** एक प्रदाता जो मैनुअल हेरफेर के माध्यम से रीढ़ की हड्डी का इलाज करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**दीर्घकालिक स्थिति:** कोई बीमारी या अन्य चिकित्सा समस्या जो पूरी तरह से ठीक नहीं हो सकती या जो समय के साथ खराब हो जाती है या जिसका इलाज किया जाना आवश्यक है ताकि सदस्य की स्थिति खराब न हो।

**क्लिनिक:** एक सुविधा जिसे सदस्य प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP) के रूप में चुन सकते हैं। यह संघीय योग्यताप्राप्त स्वास्थ्य केंद्र (FQHC), सामुदायिक क्लिनिक, ग्रामीण स्वास्थ्य क्लिनिक (RHC), भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (IHCP) या अन्य प्राथमिक देखभाल सुविधा हो सकती है।

**समुदाय-आधारित वयस्क सेवाएँ (CBAS):** योग्य सदस्यों के लिए कुशल नर्सिंग देखभाल, सामाजिक सेवाएं, चिकित्सा, व्यक्तिगत देखभाल, परिवार और देखभालकर्ता प्रशिक्षण और सहायता, पोषण सेवाएं, परिवहन और अन्य सेवाओं के लिए आउट पेशेंट, सुविधा-आधारित सेवाएं।

**शिकायत:** Medi-Cal, Anthem, काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना या Medi-Cal प्रदाता द्वारा कवर की गई सेवा के बारे में सदस्य की मौखिक या लिखित असंतोष की अभिव्यक्ति। शिकायत और समस्या एक ही बात है।

**देखभाल की निरंतरता:** योजना सदस्य को अपने मौजूदा आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता से 12 महीने तक Medi-Cal सेवाएँ प्राप्त करने की क्षमता, यदि प्रदाता और Anthem सहमत हों।

**अनुबंध दवाओं की सूची (CDL):** Medi-Cal Rx के लिए अनुमोदित दवा सूची जिससे प्रदाता सदस्य की ज़रूरत के अनुसार कवर की गई दवाओं का ऑर्डर दे सकता है।

**लाभों का समन्वय (COB):** यह निर्धारित करने की प्रक्रिया कि कौन सी बीमा कवरेज (Medi-Cal, Medicare, वाणिज्यिक बीमा, या अन्य) एक से अधिक प्रकार के स्वास्थ्य बीमा कवरेज वाले सदस्यों के लिए प्राथमिक उपचार और भुगतान जिम्मेदारियाँ रखती है।

**काउंटी संगठित स्वास्थ्य प्रणाली (COHS):** Medi-Cal कार्यक्रम के साथ अनुबंध करने के लिए पर्यवेक्षकों के एक काउंटी बोर्ड द्वारा बनाई गई एक स्थानीय एजेंसी। यदि कोई सदस्य नामांकन नियमों को पूरा करता है तो उसे स्वचालित रूप से COHS योजना में नामांकित कर दिया जाता है। नामांकित सदस्य सभी COHS प्रदाताओं में से अपना स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता चुनते हैं।

**सह-भुगतान (को-पे):** एक भुगतान जो एक सदस्य आमतौर पर सेवा के समय बीमाकर्ता के भुगतान के अतिरिक्त करता है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**कवर की गई सेवाएँ:** Medi-Cal सेवाएँ जिनके लिए Anthem भुगतान के लिए जिम्मेदार हैं। कवर की गई सेवाएँ Medi-Cal अनुबंध की शर्तों, शर्तों, सीमाओं और बहिष्करणों, किसी भी अनुबंध संशोधन और इस सदस्य पुस्तिका (जिसे कवरेज के संयुक्त साक्ष्य (EOC) और प्रकटीकरण फॉर्म के रूप में भी जाना जाता है) में सूचीबद्ध के अधीन हैं।

**DHCS:** कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग। यह राज्य कार्यालय है जो Medi-Cal कार्यक्रम की देखरेख करता है।

**नामांकन रद्द करना:** किसी स्वास्थ्य योजना का उपयोग बंद करना क्योंकि सदस्य अब योग्य नहीं है या किसी नई स्वास्थ्य योजना में बदलाव करता है। सदस्य को एक फॉर्म पर हस्ताक्षर करना होगा जिसमें यह लिखा होगा कि वे अब स्वास्थ्य योजना का उपयोग नहीं करना चाहते हैं या फिर Health Care Options को फोन करके नाम वापस लेना चाहते हैं।

**DMHC:** कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग। यह राज्य कार्यालय है जो प्रबंधित देखभाल स्वास्थ्य योजनाओं की देखरेख करता है।

**टिकाऊ चिकित्सा उपकरण (DME):** चिकित्सा उपकरण जो चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हैं और सदस्य के डॉक्टर या अन्य प्रदाता द्वारा आदेशित हैं जिसका उपयोग सदस्य घर, समुदाय या सुविधा में करता है जिसे घर के रूप में उपयोग किया जाता है।

**प्रारंभिक और आवधिक जांच, निदान और उपचार (EPSDT):** “बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal” पर जाएँ।

**आपातकालीन चिकित्सा स्थिति:** ऐसी चिकित्सा या मानसिक स्थिति जिसमें ऐसे गंभीर लक्षण हों, जैसे सक्रिय प्रसव (ऊपर दी गई परिभाषा देखें) या गंभीर दर्द, जिसके बारे में स्वास्थ्य और चिकित्सा के बारे में औसत ज्ञान रखने वाला कोई भी व्यक्ति यह मान सकता है कि तत्काल चिकित्सा देखभाल न मिलने से:

- सदस्य के स्वास्थ्य या उनके अजन्मे बच्चे के स्वास्थ्य को गंभीर खतरे में डालना
- शारीरिक कार्य में बाधा उत्पन्न करना
- शरीर के किसी अंग या अवयव को ठीक से काम न करने देना
- नतीजा मौत



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**आपातकालीन देखभाल:** कानून द्वारा अनुमत, डॉक्टर के निर्देशन में डॉक्टर या स्टाफ द्वारा की गई परीक्षा, यह पता लगाने के लिए कि क्या कोई आपातकालीन चिकित्सा स्थिति मौजूद है। सुविधा की क्षमताओं के भीतर आपको चिकित्सकीय रूप से स्थिर बनाने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएं।

**आपातकालीन चिकित्सा परिवहन:** आपातकालीन चिकित्सा देखभाल प्राप्त करने के लिए एम्बुलेंस या आपातकालीन वाहन द्वारा आपातकालीन कक्ष तक परिवहन।

**नामांकित व्यक्ति:** वह व्यक्ति जो किसी स्वास्थ्य योजना का सदस्य है और योजना के माध्यम से सेवाएँ प्राप्त करता है।

**स्थायी रोगी:** ऐसा रोगी जिसका किसी प्रदाता के साथ पहले से ही संबंध है और वह स्वास्थ्य योजना द्वारा निर्धारित समयावधि के भीतर उस प्रदाता के पास गया है।

**प्रायोगिक उपचार:** ऐसी दवाइयां, उपकरण, प्रक्रियाएं या सेवाएं जो मनुष्यों में परीक्षण से पहले प्रयोगशाला या पशु अध्ययन के परीक्षण चरण में हैं। प्रायोगिक सेवाओं की नैदानिक जांच नहीं की जा रही है।

**परिवार नियोजन सेवाएँ:** गर्भावस्था को रोकने या विलंबित करने के लिए सेवाएँ। बच्चे पैदा करने की उम्र वाले सदस्यों को बच्चों की संख्या और उनके बीच का अंतर निर्धारित करने में सक्षम बनाने के लिए सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

**संघीय रूप से योग्य स्वास्थ्य केंद्र (FQHC):** किसी ऐसे क्षेत्र में स्थित स्वास्थ्य केंद्र जहां बहुत अधिक प्रदाता नहीं हैं। एक सदस्य FQHC में प्राथमिक और निवारक देखभाल प्राप्त कर सकता है।

**सेवा के लिए शुल्क (FFS) Medi-Cal:** कभी-कभी Anthem सेवाओं को कवर नहीं करता है, लेकिन एक सदस्य अभी भी उन्हें FFS Medi-Cal के माध्यम से प्राप्त कर सकता है, जैसे Medi-Cal Rx के माध्यम से कई फार्मसी सेवाएं।

**अनुवर्ती देखभाल:** अस्पताल में भर्ती होने के बाद या उपचार के दौरान सदस्य की प्रगति की जांच के लिए नियमित चिकित्सक देखभाल।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



**धोखाधड़ी:** किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा जानबूझकर धोखा देने या गलत बयान देने का कार्य, जो धोखे के बारे में जानता है, उस व्यक्ति या किसी अन्य व्यक्ति को कुछ अनधिकृत लाभ पहुंचा सकता है।

**फ्रीस्टैंडिंग जन्म केंद्र (FBC):** स्वास्थ्य सुविधाएं जहां प्रसव गर्भवती सदस्य के निवास से दूर होने की योजना बनाई गई है और जिन्हें जन्मपूर्व श्रम और प्रसव या प्रसवोत्तर देखभाल और योजना में शामिल अन्य एम्बुलेटरी सेवाएं प्रदान करने के लिए राज्य द्वारा लाइसेंस प्राप्त या अन्यथा अनुमोदित किया गया है। ये सुविधाएं अस्पताल नहीं हैं।

**समस्या:** Medi-Cal, Anthem, काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना, या Medi-Cal प्रदाता द्वारा कवर की गई सेवा के बारे में सदस्य द्वारा असंतोष की मौखिक या लिखित अभिव्यक्ति। Anthem के साथ किसी नेटवर्क प्रदाता के बारे में दर्ज की गई शिकायत समस्या का एक उदाहरण है।

**आवास सेवाएं और उपकरण:** स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ जो किसी सदस्य को दैनिक जीवन के लिए कौशल और कार्यप्रणाली बनाए रखने, सीखने या सुधारने में मदद करती हैं।

**Health Care Options (HCO):** वह कार्यक्रम जो किसी सदस्य को स्वास्थ्य योजना से नामांकित या अस्वीकृत कर सकता है।

**स्वास्थ्य बीमा:** बीमा कवरेज जो बीमाधारक को बीमारी या चोट से होने वाले खर्चों के लिए प्रतिपूर्ति करके या देखभाल प्रदाता को सीधे भुगतान करके चिकित्सा और शल्य चिकित्सा व्यय का भुगतान करता है।

**घरेलू स्वास्थ्य देखभाल:** घर पर दी जाने वाली कुशल नर्सिंग देखभाल और अन्य सेवाएँ।

**गृह स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता:** प्रदाता जो सदस्यों को घर पर कुशल नर्सिंग देखभाल और अन्य सेवाएं प्रदान करते हैं।

**होस्पिस:** असाध्य बीमारी से पीड़ित सदस्य की शारीरिक, भावनात्मक, सामाजिक और आध्यात्मिक असुविधाओं को कम करने के लिए देखभाल। होस्पिस देखभाल तब उपलब्ध होती है जब सदस्य की जीवन प्रत्याशा 6 महीने या उससे कम होती है।

**अस्पताल:** एक ऐसा स्थान जहाँ सदस्य को डॉक्टरों और नर्सों से इनपेशेंट और आउट पेशेंट देखभाल मिलती है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**अस्पताल आउट पेशेंट देखभाल:** अस्पताल में बिना किसी रोगी के भर्ती किए जाने पर की जाने वाली चिकित्सा या शल्य चिकित्सा देखभाल।

**अस्पताल में भर्ती:** अस्पताल में भर्ती होकर उपचार कराना।

**भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (IHCP):** भारतीय स्वास्थ्य सेवा (IHS), भारतीय जनजाति, जनजातीय स्वास्थ्य कार्यक्रम, जनजातीय संगठन या शहरी भारतीय संगठन (UIO) द्वारा संचालित एक स्वास्थ्य देखभाल कार्यक्रम, जैसा कि उन शब्दों को भारतीय स्वास्थ्य देखभाल सुधार अधिनियम (25 U.S.C. धारा 1603) की धारा 4 में परिभाषित किया गया है।

**इनपेशेंट देखभाल:** जब किसी सदस्य को आवश्यक चिकित्सा देखभाल के लिए अस्पताल या अन्य स्थान पर रात रुकना पड़ता है।

**मध्यवर्ती देखभाल सुविधा या घर:** दीर्घकालिक देखभाल सुविधा या घर में प्रदान की जाने वाली देखभाल जो 24 घंटे आवासीय सेवाएं प्रदान करती है। मध्यवर्ती देखभाल सुविधाओं या घरों के प्रकारों में मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग (ICF/DD), मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग-सुधारात्मक (ICF/DD-H), और मध्यवर्ती देखभाल सुविधा/विकासात्मक रूप से विकलांग-नर्सिंग (ICF/DD-N) शामिल हैं।

**जांचात्मक उपचार:** एक उपचार दवा, जैविक उत्पाद, या उपकरण जिसने संघीय औषधि प्रशासन (FDA) द्वारा अनुमोदित नैदानिक जांच के पहले चरण को सफलतापूर्वक पूरा कर लिया है, लेकिन जिसे FDA द्वारा सामान्य उपयोग के लिए अनुमोदित नहीं किया गया है और जो FDA द्वारा अनुमोदित नैदानिक जांच में जांच के अधीन है।

**दीर्घकालिक देखभाल:** प्रवेश के महीने के अतिरिक्त 1 महीने तक सुविधा में देखभाल।

**प्रबंधित देखभाल योजना:** एक Medi-Cal स्वास्थ्य योजना जो उस योजना में नामांकित Medi-Cal प्राप्तकर्ताओं के लिए केवल कुछ डॉक्टरों, विशेषज्ञों, क्लीनिकों, फार्मेशियों और अस्पतालों का उपयोग करती है। Anthem एक प्रबंधित देखभाल योजना है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal:** 21 वर्ष से कम आयु के Medi-Cal सदस्यों को स्वस्थ रखने में सहायता के लिए एक लाभ। सदस्यों को अपनी आयु के अनुसार उचित स्वास्थ्य जांच करानी चाहिए तथा स्वास्थ्य समस्याओं का पता लगाने तथा बीमारियों का शीघ्र उपचार कराने के लिए उचित जांच करानी चाहिए। उन्हें जांच में पाई जाने वाली स्थितियों की देखभाल या सहायता के लिए उपचार अवश्य मिलना चाहिए। इस लाभ को संघीय कानून के तहत प्रारंभिक और आवधिक जांच, निदान और उपचार (EPSDT) लाभ के रूप में भी जाना जाता है।

**Medi-Cal Rx:** एक फार्मसी लाभ सेवा जो FFS Medi-Cal का हिस्सा है और जिसे “Medi-Cal Rx” के रूप में जाना जाता है, जो सभी Medi-Cal लाभार्थियों को प्रिस्क्रिप्शन दवाओं और कुछ चिकित्सा आपूर्ति सहित फार्मसी लाभ और सेवाएं प्रदान करती है।

**मेडिकल होम:** देखभाल का एक मॉडल जो प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल के मुख्य कार्य प्रदान करता है। इसमें व्यापक देखभाल, रोगी-केंद्रित, समन्वित देखभाल, सुलभ सेवाएं तथा गुणवत्ता और सुरक्षा शामिल हैं।

**चिकित्सकीय रूप से आवश्यक (या चिकित्सा आवश्यकता):** चिकित्सकीय दृष्टि से आवश्यक सेवाएँ महत्वपूर्ण सेवाएँ हैं जो उचित हैं और जीवन की रक्षा करती हैं। मरीजों को गंभीर रूप से बीमार या विकलांग होने से बचाने के लिए देखभाल की आवश्यकता है। यह देखभाल रोग, बीमारी या चोट का निदान या उपचार करके गंभीर दर्द को कम करती है। 21 वर्ष से कम आयु के सदस्यों के लिए, Medi-Cal चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं में वह देखभाल शामिल है जो किसी शारीरिक या मानसिक बीमारी या स्थिति को ठीक करने या मदद करने के लिए आवश्यक है, जिसमें मादक द्रव्यों के सेवन संबंधी विकार भी शामिल हैं।

**चिकित्सा परिवहन:** परिवहन जिसे प्रदाता किसी सदस्य के लिए निर्धारित करता है, जब सदस्य कवर किए गए चिकित्सा अपॉइंटमेंट पर जाने या प्रिस्क्रिप्शन लेने के लिए कार, बस, ट्रेन या टैक्सी का उपयोग करने में शारीरिक या चिकित्सकीय रूप से सक्षम नहीं होता है। Anthem आपकी चिकित्सा आवश्यकताओं के लिए सबसे कम लागत वाले परिवहन का भुगतान करता है, जब आपको अपनी नियुक्ति के लिए सवारी की आवश्यकता होती है।

**Medicare:** 65 वर्ष या उससे अधिक आयु के लोगों, विकलांगता वाले कुछ युवा लोगों और अंतिम चरण की किडनी की बीमारी (स्थायी किडनी विफलता जिसके लिए डायलिसिस या प्रत्यारोपण की आवश्यकता होती है, जिसे कभी-कभी अंतिम चरण की किडनी का रोग (ESRD) कहा जाता है) वाले लोगों के लिए संघीय स्वास्थ्य बीमा कार्यक्रम।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**सदस्य:** कोई भी पात्र Medi-Cal सदस्य जो Anthem के साथ नामांकित है और जो कवर की गई सेवाएँ पाने का हकदार है।

**मानसिक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता:** स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर जो रोगियों को मानसिक स्वास्थ्य और व्यवहारिक स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करते हैं।

**दाई सेवाएँ:** प्रसवपूर्व, प्रसवकालीन और प्रसवोत्तर देखभाल, जिसमें मां के लिए परिवार नियोजन सेवाएं और नवजात शिशु के लिए तत्काल देखभाल शामिल है, प्रमाणित नर्स दाइयों (CNM) और लाइसेंस प्राप्त दाइयों (LM) द्वारा प्रदान की जाती है।

**नेटवर्क:** डॉक्टरों, क्लीनिकों, अस्पतालों और अन्य प्रदाताओं के एक समूह ने देखभाल प्रदान करने के लिए Anthem के साथ अनुबंध किया।

**नेटवर्क प्रदाता (या नेटवर्क में प्रदाता):** “भाग लेने वाले प्रदाता” पर जाएँ।

**नॉन-कवर सेवा:** एक सेवा जो Anthem कवर नहीं करती है।

**गैर-चिकित्सकीय परिवहन:** किसी सदस्य के प्रदाता द्वारा अधिकृत Medi-Cal कवर सेवा के लिए अपॉइंटमेंट के लिए यात्रा करते समय और प्रिस्क्रिप्शन और चिकित्सा आपूर्ति उठाते समय परिवहन।

**गैर-भागीदारी प्रदाता:** एक प्रदाता जो Anthem नेटवर्क में नहीं है।

**अन्य स्वास्थ्य कवरेज (OHC):** अन्य स्वास्थ्य कवरेज (OHC) का तात्पर्य Medi-Cal के अलावा निजी स्वास्थ्य बीमा और सेवा भुगतानकर्ताओं से है। सेवाओं में चिकित्सा, दंत चिकित्सा, दृष्टि, फार्मसी, Medicare Advantage योजनाएं (पार्ट C), Medicare दवा योजनाएं (पार्ट D), या Medicare पूरक योजनाएं (Medigap) शामिल हो सकती हैं।

**ऑर्थोटिक डिवाइस:** एक उपकरण जो शरीर के बाहर एक सहारे या ब्रेस के रूप में उपयोग किया जाता है, जो बुरी तरह से घायल या रोगग्रस्त शरीर के अंग को सहारा देने या ठीक करने के लिए होता है, जो सदस्य की आरोग्य प्राप्ति के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक होता है।

**क्षेत्र से बाहर की सेवाएं:** सेवाएँ जब कोई सदस्य Anthem सेवा क्षेत्र से बाहर कहीं भी हो।

**आउट-ऑफ-नेटवर्क प्रदाता:** एक प्रदाता जो Anthem नेटवर्क का हिस्सा नहीं है।

**आउट पेशेंट देखभाल:** जब किसी सदस्य को आवश्यक चिकित्सा देखभाल के लिए अस्पताल या अन्य स्थान पर रात नहीं रुकना पड़ता।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं:** हल्के से मध्यम मानसिक स्वास्थ्य स्थितियों वाले सदस्यों के लिए आउट पेशेंट सेवाएं जिनमें शामिल हैं:

- व्यक्तिगत या समूह मानसिक स्वास्थ्य मूल्यांकन और उपचार (मनोचिकित्सा)
- मानसिक स्वास्थ्य स्थिति का मूल्यांकन करने के लिए चिकित्सकीय रूप से संकेत दिए जाने पर मनोवैज्ञानिक परीक्षण
- दवा चिकित्सा की निगरानी के प्रयोजनों के लिए आउट पेशेंट सेवाएँ
- मनोरोग परामर्श
- आउट पेशेंट प्रयोगशाला, आपूर्तियाँ और पूरक

**प्रशामक देखभाल:** गंभीर बीमारी से ग्रस्त सदस्य की शारीरिक, भावनात्मक, सामाजिक और आध्यात्मिक असुविधाओं को कम करने के लिए देखभाल। प्रशामक देखभाल के लिए सदस्य की जीवन प्रत्याशा 6 महीने या उससे कम होना आवश्यक नहीं है।

**भाग लेने वाले अस्पताल:** एक लाइसेंस प्राप्त अस्पताल जिसका Anthem के साथ अनुबंध है, जो सदस्यों को देखभाल मिलने के समय सेवाएं प्रदान करता है। कुछ सहभागी अस्पताल अपने सदस्यों को जो कवर की गई सेवाएँ प्रदान कर सकते हैं, वे Anthem की उपयोगिता समीक्षा और गुणवत्ता आश्वासन नीतियों या Anthem के अस्पताल के साथ अनुबंध द्वारा सीमित हैं।

**भाग लेने वाला प्रदाता (या भाग लेने वाला डॉक्टर):** एक डॉक्टर, अस्पताल, या अन्य लाइसेंस प्राप्त स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर या लाइसेंस प्राप्त स्वास्थ्य सुविधा, जिसमें उप-तीव्र सुविधाएं शामिल हैं, जिनका Anthem के साथ अनुबंध है, जो सदस्यों को देखभाल प्राप्त करने के समय कवर की गई सेवाएं प्रदान करता है।

**चिकित्सक सेवाएं:** चिकित्सा या ऑस्टियोपैथी का अभ्यास करने के लिए राज्य कानून के तहत लाइसेंस प्राप्त व्यक्ति द्वारा दी गई सेवाएं, जिसमें किसी सदस्य के अस्पताल में भर्ती होने के दौरान डॉक्टरों द्वारा दी जाने वाली सेवाएं शामिल नहीं हैं, जिनका शुल्क अस्पताल के बिल में लिया जाता है।

**योजना:** “प्रबंधित देखभाल योजना” पर जाएँ।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**स्थिरीकरण के बाद की सेवाएं:** आपातकालीन चिकित्सा स्थिति से संबंधित कवर की गई सेवाएँ जो सदस्य की स्थिति स्थिर हो जाने के बाद उसे स्थिर रखने के लिए प्रदान की जाती हैं। स्थिरीकरण के बाद की देखभाल सेवाओं को कवर किया जाता है और उनका भुगतान भी किया जाता है। नेटवर्क से बाहर के अस्पतालों को पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता हो सकती है।

**पूर्व अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण):** वह प्रक्रिया जिसके द्वारा किसी सदस्य या उनके प्रदाता को Anthem से कुछ सेवाओं के लिए अनुमोदन का अनुरोध करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि Anthem उन्हें कवर करेगा। रेफरल एक अनुमोदन नहीं है। पूर्व-अनुमोदन पूर्व प्राधिकरण के समान है।

**प्रिस्क्रिप्शन दवा कवरेज:** प्रदाता द्वारा निर्धारित दवाओं के लिए कवरेज।

**प्रिस्क्रिप्शन दवाएं:** ऐसी दवा जिसके वितरण के लिए कानूनी तौर पर लाइसेंस प्राप्त प्रदाता से आदेश की आवश्यकता होती है, ओवर-द-काउंटर (“OTC”) दवाओं के विपरीत जिसके लिए डॉक्टर के प्रिस्क्रिप्शन की आवश्यकता नहीं होती है।

**प्राथमिक देखभाल:** “नियमित देखभाल” पर जाएँ।

**प्राथमिक देखभाल प्रदाता (PCP):** किसी सदस्य के पास उनकी अधिकांश स्वास्थ्य देखभाल के लिए लाइसेंस प्राप्त प्रदाता। PCP सदस्य को आवश्यक देखभाल दिलाने में मदद करता है।

एक PCP हो सकता है:

- सामान्य चिकित्सक
- इन्टर्निस्ट
- बाल रोग विशेषज्ञ
- पारिवारिक व्यवसायी
- रसूति/स्त्री रोग
- भारतीय स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता (IHCP)
- संघीय रूप से योग्य स्वास्थ्य केंद्र (FQHC)
- ग्रामीण स्वास्थ्य क्लीनिक (RHC)
- स्ट्रीट मेडिसिन प्रदाता (SMP)
- नर्स व्यावसायिक



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

- चिकित्सक सहायक
- क्लीनिक

**पूर्व प्राधिकरण (पूर्व-अनुमोदन):** वह प्रक्रिया जिसके द्वारा किसी सदस्य या उनके प्रदाता को Anthem से कुछ सेवाओं के लिए अनुमोदन का अनुरोध करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि Anthem उन्हें कवर करेगा। रेफरल एक अनुमोदन नहीं है। पूर्व प्राधिकरण पूर्व अनुमोदन के समान है।

**कृत्रिम उपकरण:** एक कृत्रिम उपकरण जो शरीर के किसी खोए हुए हिस्से को बदलने के लिए शरीर से जुड़ा हुआ है।

**प्रदाता निर्देशिका:** Anthem नेटवर्क में प्रदाताओं की एक सूची।

**मनोरोग आपातकालीन चिकित्सा स्थिति:** एक मानसिक विकार जिसमें लक्षण गंभीर या इतने गंभीर होते हैं कि सदस्य या अन्य लोगों के लिए तत्काल खतरा पैदा हो जाता है या सदस्य मानसिक विकार के कारण भोजन, आश्रय या कपड़े प्रदान करने या उपयोग करने में तुरंत असमर्थ हो जाता है।

**सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवाएं:** स्वास्थ्य सेवाएं संपूर्ण जनसंख्या पर लक्षित हैं। इनमें अन्य बातों के अलावा, स्वास्थ्य स्थिति विश्लेषण, स्वास्थ्य निगरानी, स्वास्थ्य संवर्धन, रोकथाम सेवाएं, संक्रामक रोग नियंत्रण, पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता, आपदा तैयारी और प्रतिक्रिया, तथा व्यावसायिक स्वास्थ्य शामिल हैं।

**योग्य प्रदाता:** किसी सदस्य की स्थिति का इलाज करने के लिए उपयुक्त अभ्यास के क्षेत्र में योग्य डॉक्टर।

**पुनर्निर्माण सर्जरी:** शरीर की असामान्य संरचनाओं को सुधारने या मरम्मत करने के लिए की जाने वाली सर्जरी, ताकि यथासंभव कार्यक्षमता में सुधार हो या सामान्य रूप प्राप्त हो सके। शरीर की असामान्य संरचनाएं वे हैं जो जन्मजात दोष, विकासात्मक असामान्यताएं, आघात, संक्रमण, ट्यूमर या बीमारी के कारण होती हैं।

**रेफरल:** जब किसी सदस्य का PCP कहता है कि सदस्य किसी अन्य प्रदाता से देखभाल प्राप्त कर सकता है। कुछ कवर की गई देखभाल सेवाओं के लिए रेफरल और पूर्व-अनुमोदन (पूर्व प्राधिकरण) की आवश्यकता होती है।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।

**पुनर्वासात्मक और आदतन चिकित्सा सेवाएं और उपकरण:** चोटों, विकलांगताओं या दीर्घकालिक बीमारियों से पीड़ित सदस्यों को मानसिक और शारीरिक कौशल हासिल करने या पुनः प्राप्त करने में सहायता करने के लिए सेवाएँ और उपकरण।

**नियमित देखभाल:** चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाएँ और निवारक देखभाल, बच्चे की अच्छी देखभाल, या नियमित अनुवर्ती देखभाल जैसी देखभाल। नियमित देखभाल का लक्ष्य स्वास्थ्य समस्याओं को रोकना है।

**ग्रामीण स्वास्थ्य क्लिनिक (RHC):** ऐसे क्षेत्र में स्थित स्वास्थ्य केंद्र जहां बहुत अधिक प्रदाता नहीं हैं। सदस्य RHC में प्राथमिक और निवारक देखभाल प्राप्त कर सकते हैं।

**संवेदनशील सेवाएँ:** मानसिक या व्यवहारिक स्वास्थ्य, यौन और प्रजनन स्वास्थ्य, परिवार नियोजन, यौन संचारित संक्रमण (STI), HIV/AIDS, यौन उत्पीड़न और गर्भपात, मादक द्रव्य उपयोग विकार, लिंग पुष्टि देखभाल और अंतरंग साथी हिंसा से संबंधित सेवाएं।

**गंभीर बीमारी:** कोई बीमारी या स्थिति जिसका इलाज किया जाना ज़रूरी है और जिसके परिणामस्वरूप मृत्यु हो सकती है।

**सेवा क्षेत्र:** भौगोलिक क्षेत्र Anthem सेवा करता है। इसमें Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare और Tuolumne की काउंटी शामिल हैं।

**कुशल नर्सिंग देखभाल:** किसी कुशल नर्सिंग सुविधा या सदस्य के घर में रहने के दौरान लाइसेंस प्राप्त नर्सों, तकनीशियनों या चिकित्सकों द्वारा प्रदान की जाने वाली कवर की गई सेवाएँ।

**कुशल नर्सिंग सुविधा:** एक ऐसा स्थान जो 24 घंटे नर्सिंग देखभाल प्रदान करता है जो केवल प्रशिक्षित स्वास्थ्य पेशेवर ही दे सकते हैं।

**विशेषज्ञ (या विशेष चिकित्सक):** एक डॉक्टर जो कुछ प्रकार की स्वास्थ्य देखभाल समस्याओं का इलाज करता है। उदाहरण के लिए, एक आर्थ्रोपेडिक सर्जन टूटी हड्डियों का इलाज करता है; एक एलर्जिस्ट एलर्जी का इलाज करता है; और एक हृदय रोग विशेषज्ञ हृदय संबंधी समस्याओं का इलाज करता है। अधिकांश मामलों में, किसी सदस्य को विशेषज्ञ के पास जाने के लिए अपने PCP से रेफरल की आवश्यकता होगी।

**विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ (SMHS):** उन सदस्यों के लिए सेवाएं जिनकी मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं की आवश्यकताएं हल्के से मध्यम स्तर की हानि से अधिक हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।



**स्ट्रीट मेडिसिन प्रदाता (SMP):** एक लाइसेंस प्राप्त चिकित्सा प्रदाता (जैसे, डॉक्टर ऑफ मेडिसिन (MD), डॉक्टर ऑफ ओस्टियोपैथिक मेडिसिन (DO), फिजिशियन असिस्टेंट (PA), नर्स प्रैक्टिशनर (NP), प्रमाणित नर्स मिडवाइफ (CNM)) जो क्लीनिक या अस्पताल की चारदीवारी के बाहर और सीधे सड़क पर मरीजों की विज़िट करते हैं, ऐसे वातावरण में जहां बेघर व्यक्ति हो सकते हैं (जैसे कि कार, आरवी, परित्यक्त इमारत या अन्य बाहरी क्षेत्रों में रहने वाले लोग)।

**उप-तीव्र देखभाल सुविधा (वयस्क या बाल चिकित्सा):** एक दीर्घकालिक देखभाल सुविधा जो चिकित्सकीय रूप से कमजोर सदस्यों के लिए व्यापक देखभाल प्रदान करती है, जिन्हें विशेष सेवाओं की आवश्यकता होती है, जैसे कि इनहेलेशन थेरेपी, ट्रेकियोटॉमी देखभाल, अंतःशिरा ट्यूब फीडिंग और जटिल घाव प्रबंधन देखभाल।

**टर्मिनल बीमारी:** एक चिकित्सीय स्थिति जिसे उलटा नहीं किया जा सकता है और यदि बीमारी अपने प्राकृतिक तरीके से जारी रहती है तो 1 वर्ष या उससे कम समय के भीतर मृत्यु होने की संभावना है।

**अपकृत्य रिकवरी:** जब Medi-Cal सदस्य को किसी चोट के कारण लाभ प्रदान किया जाता है या प्रदान किया जाएगा, जिसके लिए कोई अन्य पक्ष उत्तरदायी है, तो DHCS उस चोट के लिए सदस्य को प्रदान किए गए लाभों का उचित मूल्य वसूल करता है।

**ट्राइएज (या स्क्रीनिंग):** किसी सदस्य के स्वास्थ्य का मूल्यांकन एक डॉक्टर या नर्स द्वारा किया जाता है, जो देखभाल के लिए आपकी ज़रूरत की तात्कालिकता निर्धारित करने के उद्देश्य से स्क्रीनिंग करने के लिए प्रशिक्षित होता है।

**तत्काल देखभाल (या तत्काल सेवाएँ):** गैर-आपातकालीन बीमारी, चोट या स्थिति के इलाज के लिए प्रदान की गई सेवाएँ, जिसके लिए चिकित्सा देखभाल की आवश्यकता होती है। यदि नेटवर्क के भीतर के प्रदाता अस्थायी रूप से उपलब्ध या पहुंच योग्य नहीं हैं, तो सदस्य नेटवर्क के बाहर के प्रदाता से तत्काल देखभाल प्राप्त कर सकते हैं।



ग्राहक सेवा केंद्र पर 1-800-407-4627 (TTY 711) पर कॉल करें।

Anthem यहां आपके पास है सोमवार से शुक्रवार, सुबह 7 बजे से शाम 7 बजे तक पैसिफ़िक समय। यह कॉल नि शुल्क है। या California Relay लाइन पर 711 पर कॉल करें। [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) पर ऑनलाइन जाएँ।