

メンバーハ ンドブック

給付について知っておいていただ
きたいこと

Anthem Blue Cross保障内容証明
(EOC)および開示書類一式

2024

Alpine、Amador、Calaveras、El Dorado、
Fresno、Inyo、Kern、Kings、Madera、
Mono、Sacramento、San Francisco、
Santa Clara、Tulare、およびTuolumne郡

その他の言語および フォーマット

その他の言語

本メンバーハンドブックおよびその他のプランに関する資料は、他の言語でも無料で入手できます。Anthemでは、有資格翻訳者による翻訳を文書にてご提供しております。**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。通話は無料です。通訳および翻訳サービス等の医療言語支



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

援サービスに関する詳細は、本メンバーハンドブックをお読みください。

その他のフォーマット

この情報は、英語以外の言語のほか点字や20ポイントの大きな活字、音声、および電子形式でもご提供しております。

いずれも無料です。1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。通話は無料です。

通訳サービス

Anthemでは、有資格通訳者による通訳サービスを、24時間無料でご提供しております。家族やご友人に通訳をお願いします

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

る必要はありません。緊急の場合を除き、未成年者を通訳とすることはお勧めしていません。通訳、言語および文化サービスは、無料でご利用いただけます。ヘルプは年中無休24時間ご利用いただけます。言語サポートまたは本メンバーハンドブックの他言語版については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。通話は無料です。

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.



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

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

These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى

المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-407-4627**

(TTY 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات

للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة

بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627**

(TTY 711) هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ

օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով,

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

հեռախոսահամարով: Կան նաև

օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ

հաշմանդամություն ունեցող անձանց



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。

通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու
խոշորատառ տպագրված նյութեր:

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

հեռախոսահամարով: Այդ

ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ៖

បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសាបស្ចឹម

សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627**

(TTY 711)។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល

សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ

ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

1-800-407-4627 (TTY 711)។ សេវាទាំងនេះ
មិនគិតថ្លៃឡើយ។

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

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

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

خدمات رایگان ارائه میشوند.
1-800-407-4627 (TTY 711) تماس بگیرید. این

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

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**
をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

お電話ください。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항:

귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면

1-800-407-4627 (TTY 711)번으로

문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된

문서와 같이 장애가 있는 분들을

위한도와움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-800-407-4627 (TTY 711) 번으로

문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງ
ທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**.
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນ
ພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂ
ຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627**
(TTY 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງ
ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mienh Tagline (Mien) LONGC

HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv
taux meih qiemx longc mienh tengx
faan benx meih nyei waac nor douc
waac daaih lorx taux **1-800-407-4627**
(TTY 711). Liouh lorx jauv-louc tengx
aengx caux nzie gong bun taux ninh



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**
をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ :

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ
1-800-407-4627 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ
ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**
をご覧ください。

ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-407-4627 (TTY 711)**

'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

Mensaje en español (Spanish)

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

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

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ:

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษา
ของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข
1-800-407-4627 (TTY 711) นอกจากนี้
ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ
สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง
ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วย
ตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่
หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)**
ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога
вашою рідною мовою, телефонуйте на
номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Люди
з обмеженими можливостями також
можуть скористатися допоміжними



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**
をご覧ください。

その他の言語およびフォーマット

засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

Anthemへようこそ！

Anthemにご加入いただきありがとうございます。
Anthemは、Medi-Calをお持ちの方向けのヘルスプランです。AnthemはCalifornia州と協力し、必要な医療を受けられるよう支援を行っています。

メンバーハンドブック

本メンバーハンドブックでは、Anthemの保障内容について説明しています。本書をよくお読みください。お客様が受けられる給付金、利用できるサービス、および必要なケアの受け方に関する情報が記載されています。また、Anthemの会員としての権利および責任についても説明しています。健康上特別なケアが必要な場合は、必ず該当するすべてのセクションをお読みください。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

Anthemへようこそ！

本メンバーハンドブックは、保障内容証明(EOC)および開示書類一式とも呼ばれます。本書は、Anthemの規則および方針を要約したものであり、Anthemと医療サービス部門(DHCS)間の契約に基づくものです。詳細をご希望の場合は、Anthem (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお電話ください。

本メンバーハンドブックでは、Anthemは「弊社」と表記されることがあります。会員は、「お客様」と表記されることがあります。大文字で表記された言葉には、本メンバーハンドブックにおいて特別な意味を持つ場合があります。

AnthemとDHCS間の契約書の写しをお求めの場合は、1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。本メンバーハンドブックをもう一部お求めの場合は、無料で入手できます。本メンバーハンドブックはAnthemのウェブサイト anthem.com/ca/medi-cal 上でも入手できます。Anthemの一般的な臨床および管理の方針と手順の写しを無料でお求めいただけます。いずれもAnthemのウェブサイト上でもご覧いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

お問い合わせ

Anthemがいつでも対応いたします。ご質問は
1-800-407-4627 (TTY 711) までお問い合わせくだ
さい。Anthemが月曜日～金曜日の午前7時から午後7時
（太平洋時間）まで対応いたします。通話は無料です。

また、オンラインでは[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)
をいつでもご利用いただけます。

ありがとうございました。

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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)
をご覧ください。

目次

その他の言語およびフォーマット	2
その他の言語	2
その他のフォーマット	3
通訳サービス	3
Anthemへようこそ！	17
メンバーハンドブック	17
お問い合わせ	19
1. 加入	25
ヘルプが必要な場合	25
加入資格	26
会員証	29



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

2. ヘルスプランについて.....	30
ヘルスプランの概要.....	30
加入するプランの仕組み.....	34
ヘルスプランの変更.....	35
新しい郡またはCalifornia州外へ転居する学生の方	37
継続的なケア	41
費用.....	48
3. ケアを受けるには.....	57
ヘルスケアサービスを受ける.....	57
かかりつけ医(PCP).....	60
プロバイダーネットワーク	69
予約来院.....	94
予約来院に行く	96
キャンセルおよび日程変更	96
支払い	97


 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。
 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

紹介	101
事前承認（事前許可）	105
セカンドオピニオン.....	109
センシティブケア	111
急病診療	118
救急医療	121
NurseLine（24時間年中無休）	125
事前指示書	126
臓器および組織提供.....	127
4. 給付およびサービス	128
ヘルスプランの適用対象となるもの	128
Anthemが適用されるMedi-Calの給付.....	136
その他のAnthem保険給付およびプロ グラム	185
その他のMedi-Calプログラム とサービス	203

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

AnthemやMedi-Calが適用されない サービス	218
5. 小児および青少年のウェルネス ケア	219
小児医療サービス（21歳未満の小児） ..	220
小児健診と予防的ケア	221
血中鉛中毒検査	224
小児および青少年のウェルネスケ アサービスのサポート	225
6. 問題の報告と解決.....	231
クレーム.....	234
不服申し立て	238
不服申立ての決定に同意できない場 合の対処法	242
マネージドヘルスケア学科(DMHC)へ のクレームおよび独立医療審査(IMR) について	244

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal**
をご覧ください。

州ヒアリング	247
不正、浪費、濫用について	252
7. 権利および責任	255
会員の権利	255
会員の責任	259
差別禁止に関する通知	261
会員として参加する方法	267
プライバシー保護方針に関する通知	270
法律に関する注記	273
遺産回収に関する注記	276
決定通知書	277
8. 知っておきたい重要な数字と用語	280
重要な連絡先	280
知っておきたい用語	282



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

1. 加入

ヘルプが必要な場合

Anthemは、お客様がご自身のヘルスケアに満足されることを望んでいます。ケアに関してご質問やご心配な点がある場合は、Anthemにいつでもご連絡ください。

カスタマーケアセンターAnthemカスタマーケアセンターがお手伝いいたします。Anthemでは以下を行っております。

- お客様のヘルスプランおよびAnthemの適用対象サービスに関するご質問にお答えします
- かかりつけ医(PCP)の選択または変更をお手伝いします



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- お客様が必要とされるケアをどこで受けられるかをお伝えします
- 英語を話されない方には通訳サービスを手配します
- 情報をその他の言語およびフォーマットでも提供しています

助けが必要な場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。Anthemが月曜日～金曜日の午前7時から午後7時（太平洋時間）まで対応いたします。通話は無料です。Anthemがお電話をいただいてから10分以内にご対応いたします。

また、オンラインでは、**anthem.com/ca/medi-cal**のカスタマーケアセンターをいつでもご利用いただけます。

加入資格

各州には、Medicaidプログラムが用意されています。Californiaでは、Medicaidは**Medi-Cal**と呼ばれています。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal**をご覧ください。

Anthemへご加入いただけるのは、Medi-Calの受給資格がありAlpine郡、Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne郡のいずれかの郡にお住まいの方となります。過渡期 Medi-Calの受給資格に関するご質問は、お住まいの郡の保健福祉事務所<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>までお問い合わせください。また、SSIやSSPを受給している場合、ソーシャルセキュリティを通じて、Medi-Calの受給資格を取得することもできます。

加入に関するお問い合わせは、ヘルスケアオプション (1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077または711)) までお電話ください。または、<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>へアクセスしてください。社会保障に関するご質問は、社会保障局 (1-800-772-1213) までお電話ください。または<https://www.ssa.gov/locator/>へアクセスしてください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-calをご覧ください。

過渡期Medi-Cal

過渡期Medi-Calは、「働く人向けのMedi-Cal」とも呼ばれています。過渡期Medi-Calは、以下の理由によりMedi-Calの受給が停止になった方向けのプログラムです。

- 収入が増えた、または
- 養育費や配偶者扶養手当が多くもらえるようになった

過渡期Medi-Calの受給資格に関するご質問は、お住まいの郡の保健福祉事務所 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> までお問い合わせください。

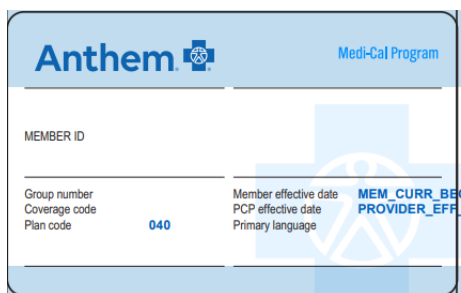
または、ヘルスケアオプション (1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077または711)) までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

会員証

Anthemの会員になられましたら、Anthem会員証をお渡しいたします。医療サービスや処方箋を受ける場合は、Anthem会員証およびMedi-Cal給付証明カード(BIC)を提示する必要があります。BICカードは、Medi-Cal給付カードとしてCalifornia州から送付されます。すべての健康保険証を常に携帯してください。BICおよびAnthem会員証は以下のようなものになります。



入会日から数週間以内にAnthem会員証が届かない、またはカードの破損・紛失・盗難が発生した場合は、すぐにカスタマーケアセンターへご連絡ください。Anthemから新しいカードを無料でお届けいたします。**1-800-407-4627(TTY 711)**までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

2. ヘルスプラン について

ヘルスプランの概要

Anthemは、Medi-Calに加入されておりAlpine郡、Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne郡にお住いの方向けのヘルスプランです。Anthem California州と協力し、必要な医療を受けられるよう支援を行っています。

Anthemのカスタマーケアセンターの担当者と相談し、ヘルスプランの内容やお客様に合った方法をご検討ください。1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

保障の開始および終了時期

Anthemに加入されると、加入日から2週間以内にAnthem会員証が送付されます。医療サービスや処方箋を受ける場合は、Anthem会員証およびMedi-Cal BICの両方を提示する必要があります。

加入されているMedi-Cal保険は毎年更新する必要があります。お住まいの郡役所がおお客様のMedi-Cal保険を電子的に更新できない場合、郡からお客様にあらかじめ入力されたMedi-Cal更新用紙が送られます。その用紙に必要事項を記入し、お住まいの郡の保健福祉事務所に返送してください。用紙は直接お持ちいただくか、電話、郵送、オンライン、または郡で利用可能なその他の電子的手段によって返送することができます。

加入されているAnthemの保険を解約し、別のヘルスプランを選択することをいつでも申し出ることができます。新しいプランの選択については、ヘルスケアオプション (1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

or 711)) までお電話ください。または
<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov> をご覧ください。
また、加入されているMedi-Calの解約を申し
出ることができます。

Anthemは、Medi-Calに加入されておりAlpine郡、
Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、
Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、
Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、
Tulare郡、およびTuolumne郡にお住いの方向けのヘル
スプランです。最寄りの事務所をお探しの方は、
[http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/
Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx) をご覧ください。

以下に該当する方は、Anthemの加入資格を喪失す
る場合があります。

- Alpine郡、Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、
Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、
Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、
Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne郡から
転出された方

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal**
をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

- Medi-Calを退会される方
- サービス料金(FFS) Medi-Calへの加入を条件に適用除外プログラムの受給資格を得た方
- 刑務所または拘置所にいる方

加入されているAnthemのMedi-Calの保険が喪失しても、FFS Medi-Calへの加入資格はある場合があります。Anthemの保険の保障をまだ受けることができるかわからない場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

マネージドケアにおけるアメリカインディアン の皆さまへの特別な配慮

アメリカインディアンの方には、Medi-Calマネージドケアプランに加入しない権利があります。または、時期および理由を問わず、Medi-Calマネージドケアプランを退会し、FFS Medi-Calに再加入することができます。

アメリカインディアンの方には、インディアンヘルスケアプロバイダー(IHCP)にて医療サービスを受け

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

る権利があります。また、これらの医療機関で医療サービスを受けながら、Anthemに加入し続けることも、退会することも可能です。加入または加入取消についての詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

Anthemはお客様のために、ネットワーク外のケアマネジメントを含め、ケア連携を行っています。IHCPからサービスを受けることを希望している場合で、ネットワーク内に利用可能なIHCPが存在しない場合は、Anthemはネットワーク外のIHCPを見つけるのをサポートいたします。詳細は、本メンバーハンドブックの第3章「プロバイダーネットワーク」をお読みください。

加入するプランの仕組み

AnthemはDHCSと提携しているマネージドケアヘルスプランです。Anthemは、Anthemサービス対象地域内の医師、病院、その他のプロバイダーと協力し、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

会員の皆様に医療を提供しています。Anthemの会員として、FFS Medi-Calを通して提供される一部のサービスを受けられる場合があります。Medi-Cal Rxを通して提供される外来処方箋、非処方箋薬、および一部の医療用品がその対象となります。

カスタマーケアセンターでは、Anthemの仕組み、必要な治療を受ける方法、診療時間内のプロバイダーの予約来院方法、無料の通訳・翻訳サービスや書面による情報をそれ以外の形式で請求する方法、送迎サービスを受ける資格があるか確認する方法などをご説明します。

詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。会員サービス情報は、オンラインの anthem.com/ca/medi-cal 上でもご覧いただけます。

ヘルスプランの変更

お客様は、いつでもAnthemを退会し、お住まいの郡の別のヘルスプランに加入することができます。

新しいプランを選ぶには、ヘルスケアオプション



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

(1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 or 711)) までお電話ください。受付時間は、月曜日から金曜日の午前8時から午後6時までとなります。または、**healthcareoptions.dhcs.ca.gov**へアクセスしてください。

Anthemの退会およびお住まいの郡の別のプランへの加入手続きには30日以上かかります。ご依頼の状況を確認するには、ヘルスケアオプション **(1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077または711))** までお電話ください。

Anthemからの退会をお急ぎの場合は、ヘルスケアオプションにお電話いただくと、迅速な退会を依頼することができます。

迅速な退会の依頼は、養護施設または養子縁組支援プログラムによるサービスを受けている小児、特別な医療を必要とする方、Medicareまたは他のMedi-Calもしくは民間のマネージドケアプランに既に登録されている方が対象となりますが、これらの方に限定されるものではありません。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

Anthemの退会に関するご質問は、お住まいの郡保健福祉事務所へお問い合わせください。最寄りの事務所については、dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspxをご覧ください。

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> または、ヘルスケアオプション (1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077または711)) までお電話ください。

新しい郡またはCalifornia州外へ転居する学生の方

救急医療および急病診療は、United Statesの領土を含むUnited States国内であればどこでも受けることができます。日常ケアおよび予防的ケアは、居住する郡でのみ保険が適用されます。学生の方の場合は、大学などの高等教育を受けるためにCalifornia州内の別の郡に引っ越しをされる場合、Anthemでは新しい郡での緊急外来および急病診療サービスを適用対象とします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

日常ケアや予防的ケアは新しい郡でも受けることができますが、担当のMCPに知らせていただく必要があります。詳しくは以下をご覧ください。

Medi-Calに加入し、お住まいのCalifornia州の郡とは別の郡に進学されている場合、その郡でMedi-Calを申請する必要はありません。

一時的に家を離れ、California州の別の郡で学生生活を送る場合、2つの選択肢があり、以下が可能です。

- お住まいの郡のソーシャルサービス事務所
<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>の資格担当者に、高等教育機関への進学のため一時的に転居していることを伝え、転居先の新しい郡の住所を伝えてください。ケースレコードの住所と郡コードが新しいものに更新されます。転居先でも日常ケアや予防的ケアを受けたい場合は、この手続きを行っていただく必要があります。Anthemが進学先の郡を管轄していない場合、ケアプランの変更が必要な場合があります。Anthemは、Alpine郡、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne 郡にお住いのMedi-Calに加入されている方向けのヘルスプランです。ご質問または新しいヘルスプランへすぐに加入されたい場合は、ヘルスケアオプション **(1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077または711))** までお電話ください。

または

- お客様の進学先の新しい郡がAnthemの管轄外であり、お客様がその郡を管轄するヘルスプランに変更されなかった場合、新しい郡では一部の疾患に対する緊急外来および急病診療サービスしか受けられなくなります。詳しくは第3章「ケアを受けるには」をお読みください。日常ケアや予防的ケアについては、世帯主の居住する郡



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

にあるAnthemのネットワークのプロバイダーを利用する必要があります。

California州を一時的に離れて他の州に進学する方でMedi-Calの適用を継続したい場合は、資格担当者<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>にご連絡ください。資格があれば、他の州での救急サービスや急病診療はMedi-Calの適用対象となります。Anthemが承認するサービスで、医師および病院がMedi-Calの規定を満たしていれば、Medi-CalではCanadaとMexicoでの入院を必要とする救急治療も適用対象となります。

California州外にいる場合、処方薬を含む日常ケアおよび予防的ケアサービスは適用対象外です。Medi-Calの受給資格がないため、Anthemでは医療費をお支払いいたしません。他の州でMedicaidを受けたい場合は、その州で申請する必要があります。第3章に記載されているCanadaとMexicoを除いて、Medi-Calはアメリカ国外での救急医療、急病診療、その他の医療サービスには適用されません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

継続的なケア

ネットワーク外プロバイダーを対象とした継続的なケア

Anthemの会員になりましたら、Anthemのネットワークに加入しているプロバイダーから医療を受けられます。ヘルスケアプロバイダーがAnthemのネットワークに加入しているかを調べるには、オンラインの **anthem.com/ca/medi-cal** 上にてプロバイダーディレクトリをご覧ください。ディレクトリに表示されないプロバイダーは、Anthemネットワークに加入していないと考えられます。

場合によっては、Anthemのネットワークに加入していないプロバイダーから治療を受けられることもあります。加入しているヘルスプランの変更、またはFFSからマネージドケアへの変更が必要となった場合、またはネットワークに加入していたプロバイダーがネットワーク外になった場合、当該プロバイダーがAnthemネットワークに加入していなくても、当該プ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

ロバイダーを継続できる可能性があります。これを継続的なケアと呼びます。

ネットワーク外プロバイダーからケアを受ける必要がある場合はAnthemにお電話にて継続的なケアを依頼してください。以下の全てに該当する場合、最長12カ月以上の継続的なケアを受けることができます。

- Anthem加入前から、ネットワーク外プロバイダーと現在まで続く関係がある
- Anthem加入前の12カ月間に、救急以外の診察でネットワーク外プロバイダーを1回以上受診した
- ネットワーク外プロバイダーがAnthemと提携する意思があり、Anthemの契約要件とサービスの支払いに同意している
- ネットワーク外プロバイダーがAnthemの定める基準を満たしている
- ネットワーク外プロバイダーがMedi-Calプログラムに加入参加している



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

プロバイダーが12カ月以内にAnthemネットワークに加入しない場合、Anthemの支払い率に同意しない場合、またはケアの質の要件を満たしていない場合は、Anthemネットワークに加入しているプロバイダーに変更する必要があります。オプションに関するご相談は、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお電話ください。

Anthemは、放射線センター、検査室、透析センター、または交通機関などの特定の補助（サポート）サービスについては、ネットワーク外プロバイダーに対してケアの継続的なケアを提供しません。これらのサービスはAnthemのネットワークに加入しているプロバイダーから受けられます。

継続的なケアおよび受給資格があるかについては、カスタマーケアセンターまでお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

ネットワーク外プロバイダーによる適用対象サービスの終了

Anthemの会員になりましたら、Anthemのネットワークに加入しているプロバイダーから適用対象サービスを受けられます。Anthemに加入した時点、またはプロバイダーがAnthemのネットワークを退会した時点で、特定の健康状態に対して治療を受けている場合、ネットワーク外プロバイダーからMedi-Calサービスを受けることもできます。

これらの健康状態に対して適用対象サービスが必要な場合、一定の期間、ネットワーク外プロバイダーによる治療を継続できる場合があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

健康状態	期間
急性疾患（早急な治療が必要な医学的問題）	急性疾患が持続する限り
重篤で慢性的な身体および行動疾患（長期間に及ぶ深刻な医学的問題）	治療が終了し、Anthemのネットワークに加入している新しい医師に安全に移行するために必要な期間
妊娠中および産後のケア	妊娠中および妊娠終了後12カ月まで
妊産婦のメンタルヘルスサービス	診断から12カ月以内、または妊娠終了後12カ月以内のいずれか遅い方の期間
生後36カ月までの新生児のケア	保険適用開始日またはAnthemとプロバイダーの契約終了日から最長12カ月間



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

終末期疾患（生命を脅かす医学的問題）	疾患が持続する限り Anthemへ加入した日、またはプロバイダーが Anthemとの契約を終了した日から12カ月間が経過した後もサービスを受けることができる場合があります。
ネットワーク外プロバイダーによる手術またはその他の医学的処置の実施（保険適用対象で、医学的に必要とされ、記録された治療過程の一部としてAnthemが承認し、プロバイダーによって推奨および記録されている場合）	手術またはその他の医学的処置が、プロバイダーの契約終了日から180日以内、またはAnthemへの加入有効日から180日以内に行われたものである場合



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

その他の加入条件については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

ネットワーク外プロバイダーがサービスの提供を続ける意思がない場合、またはAnthemの契約要件、支払い、またはケアを提供する上でのその他の条件に同意しない場合、当該プロバイダーから継続してケアを受けることはできません。Anthemのネットワーク内の別のプロバイダーからサービスを継続して受けることはできます。

ケアを継続するための提携プロバイダーの選択に関するご相談、またはAnthemのネットワークに加入していないプロバイダーから適用対象サービスを受ける上でご質問や問題がある場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

Anthemは、Medi-Calの適用対象外サービスや、Medi-CalとDHCSとの契約で適用対象外となるサービスについては、継続的なケアを提供する義務はありません。継続的なケア、受給資格、利用可能なサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

については、カスタマーケアセンターまでお電話ください。

費用

会員が負担する費用

AnthemはMedi-Calの加入資格を持つ方へのサービスを提供しています。ほとんどの場合、Anthemの会員の方には適用対象となるサービス、保険料、免責額をお支払いいただく必要はありません。

アメリカインディアンのお客様の場合、加入料、保険料、免責額、自己負担額、費用分担額、その他同様の料金はお支払いいただく必要はありません。

MCPは、IHCPから直接、またはIHCPへの紹介によって品物やサービスを受けたアメリカインディアンの会員に対して費用を請求したり、IHCPに支払うべき金額から加入料、保険料、免責額、自己負担額、費用分担額、または同様の料金の分を減額してはなりません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

Santa Clara郡、San Francisco郡、San Mateo郡にお住まいで、カリフォルニア児童健康保険プログラム(CCHIP)またはMedi-Cal for 家族に加入している場合は、毎月の保険料および自己負担額が発生する場合があります。

救急医療、急病診療、またはセンシティブケアを除いて、Anthemのネットワーク外プロバイダーを受診する場合は、受診前にAnthemから事前承認（事前許可）を得る必要があります。事前承認（事前許可）を得ることなく、救急医療、急病診療、またはセンシティブケア以外の治療を受けるためにネットワーク外プロバイダーを受診した場合、当該プロバイダーで受けた治療の費用の支払いが生じる場合があります。対象となるサービスの一覧については、本ハンドブックの第4章「給付とサービス」をお読みください。プロバイダーディレクトリはAnthemのウェブサイト [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) 上でも入手できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

長期ケアを受けており費用を自己負担されている会員の方

長期ケアサービスを受けるために、毎月の自己負担が発生する場合があります。自己負担額は、収入および資産によって異なります。次に示すような医療費が毎月発生します：長期サポートサービス(LTSS)の請求額（お客様の支払額が自己負担額と同額になるまで）。その後、Anthemが当月の長期ケアの費用を負担します。当月の長期ケアの自己負担額を全額お支払いいただくまでは、Anthemの保険は適用されません。

プロバイダーへの支払方法

Anthemは以下の方法によりプロバイダーへ支払いを行います。

- 人頭払い方式
 - Anthemが、Anthemの会員1名につき一定額を、一部のプロバイダーに対して毎月支払います。これは人頭払い方式と呼ばれます。この支払額はAnthemとプロバイダーが協議の上決定します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

■ 出来高払い方式

- 一部のプロバイダーはAnthemの会員に医療を提供し、提供したサービスの請求書をAnthemに送付します。これは出来高払い方式と呼ばれます。この支払額はAnthemとプロバイダーが協議の上決定します。

Anthemからプロバイダーへの支払方法の詳細については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

プロバイダーインセンティブ

Anthemは、Anthemのプロバイダーによるケアおよび体験の向上を目的とした、プロバイダーインセンティブプログラムを設けています。このプログラムにより以下を向上することにつながります。

- ケアの質
- 提供されるサービス
- 会員の満足度



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

上記のプログラムについての詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

ヘルスケアプロバイダーから請求書を受け取ったら
適用対象サービスとは、Anthemが支払わなければならない医療サービスを言います。適用対象サービスのサポートサービス料、自己負担額、登録料などの請求書を受け取っても、支払わないでください。カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) まですぐにお電話ください。

薬局から処方薬、消耗品、サプリメントなどの請求書を受け取った場合、Medi-Cal Rxカスタマーサービス (**1-800-977-2273**) までお電話ください（24時間年中無休）。TTY利用者は711へ、月曜日～金曜日、午前8時～午後5時の間にご連絡いただけます。または、Medi-Cal Rxのウェブサイト <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> へアクセスしてください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

Anthemに払い戻しを請求する

お客様がすでに受けたサービスの代金を支払われた場合、以下のすべての条件が満たされていれば、払い戻しを受けられる場合があります。

- お客様が受けたサービスが、Anthemが支払い責任を負う保険適用対象サービスであること。Anthemは、Anthemの適用対象外サービスについては払い戻しをいたしません。
- 当該適用対象サービスはAnthem加入後に受けたものであること。
- 払い戻しの請求は、当該適用対象サービスを受けた日から1年以内であること。
- プロバイダーが発行した領収書など、当該適用対象サービスの料金を支払ったことを証明するものを提示すること。
- 当該適用対象サービスは、Anthemのネットワーク内のMedi-Calに加入しているプロバイダーから受けていること。受けた治療が救急治療、家族計画サービス、またはネットワーク外プロバ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

イダーが事前承認（事前許可）なしで提供することをMedi-Calが許可しているその他のサービスである場合は、この条件を満たす必要はありません。

- 当該適用対象サービスが通常、事前承認（事前許可）を必要とする場合は、当該適用対象サービスが医療上の必要性を有していることを示すプロバイダーからの証明を提出する必要があります。

Anthemによる払い戻しが行われるかについては、決定通知書(NOA)と呼ばれる文書で通知されます。上記の条件をすべて満たしている場合、Medi-Calに加入しているプロバイダーは、お客様が支払った金額の全額を払い戻さなくてはなりません。プロバイダーが支払いを拒否した場合は、Anthemがお客様が支払った金額を全額払い戻しいたします。弊社からの払い戻しは、請求書を受け取ってから45営業日以内に行われます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

Medi-Calに加入しているプロバイダーがAnthemのネットワークに加入しておらず、支払いを拒否した場合、AnthemはFFSのMedi-Calが支払う金額を上限として支払いを行います。Anthemは、救急サービス、家族計画サービス、または事前承認（事前許可）なしでネットワーク外プロバイダーが提供することをMedi-Calが許可しているその他のサービスについては、自己負担額の全額の払い戻しを行います。以上の条件のいずれかを満たしていない場合は、Anthemからの払い戻しは行われません。

以下に該当する場合、Anthemからの払い戻しは行われません。

- 美容サービスなどのMedi-Calの適用対象外となるサービスを要望し、これを受けた場合
- 当該サービスがAnthemの保険適用対象外サービスである場合
- Medi-Calの未払いの自己負担額がある場合



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

2 | ヘルスプランについて

- Medi-Calに加入していない医師を受診し、加入していないことを了承した上で診察を受けることを希望し、費用は自己負担で支払うという内容の書類に署名した場合
- MedicareパートDプランで適用対象とされている処方箋について、自己負担額がある場合



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3. ケアを受けるには

ヘルスケアサービスを受ける

以下の情報をお読みいただき、お客様がどのようなプロバイダーまたは団体から医療を受けることができるかについてご確認ください。

医療サービスは、Anthemへの加入有効日から受けることができます。Anthem会員証、Medi-Cal給付証明カード(BIC)、およびその他の健康保険証は常に携帯してください。BICやAnthem会員証は他人に使用させないでください。

Medi-Cal保険にのみ加入している新規会員は、Anthemネットワークに加入しているかかりつけ医(PCP)を選択する必要があります。Medi-Calとその他の包括的医療保険の両方に加入している新規会員は、PCPを選ぶ必要はありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Anthemネットワークとは、Anthemと提携している医師、病院、それ以外のプロバイダーのグループのことです。Anthemの会員になってから30日以内にPCPを選んでください。この期間内にPCPをお選びいただけなかった場合、Anthemがお客様に代わってPCPを選ばせていただきます。

利用可能なPCPであれば、Anthemに加入している家族全員が同じPCPを選ぶことも、異なるPCPを選ぶことも可能です。

継続してかかりたい医師がいる場合、または新しいPCPを探したい場合は、プロバイダーディレクトリでAnthemネットワークに加入しているすべてのPCPとその他のプロバイダーのリストをご確認ください。プロバイダーディレクトリには、PCPの選択に役立つその他の情報が掲載されています。プロバイダーディレクトリが必要な場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。プロバイダーディレクトリはAnthemのウェブサイト**anthem.com/ca/medi-cal**上でも入手できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal**をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Anthemのネットワーク内の参加プロバイダーから必要な治療を受けられない場合は、Anthemのネットワークに参加している担当のPCPや専門医は、お客様がネットワーク外プロバイダーを受診することについてAnthemからの承認を得る必要があります。これを紹介と言います。この章で後述する「センシティブケア」に記載されているセンシティブケアサービスを受けるために、ネットワーク外プロバイダーを利用する場合、紹介は必要ありません。

PCP、プロバイダーディレクトリ、プロバイダーネットワークの詳細については、この章の残りの部分をお読みください。

Medi-Cal Rxプログラムは、外来処方薬の保障内容を管理しています。詳細は、第4章の「その他のMedi-Calプログラムとサービス」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

かかりつけ医(PCP)

かかりつけ医(PCP)とは、認可を受けたプロバイダーであり、お客様は主にここで医療を受けられます。お客様のPCPは、お客様が必要とする他の種類のケアを受けられるようサポートも行います。

PCPは、Anthemに加入後30日以内に選んでください。お客様の年齢と性別に応じて、総合診療医、産婦人科医、家庭医、内科医、小児科医をPCPとして選ぶことができます。

看護師(NP)、フィジシャンアシスタント(PA)、または認定看護助産師もPCPとして選ぶことができます。

NP、PA、認定看護助産師を選んだ場合は、お客様のケアを監督する医師を指定することができます。

MedicareとMedi-Calの両方に加入されている場合、またはその他の総合医療保険にも加入されている場合は、PCPを選ぶ必要はありません。

インディアンヘルスケアプロバイダー(IHCP)、FQHC連邦資格のある保健センター、または地方医



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

療診療所(RHC)のいずれかをPCPとして選ぶことができます。利用可能なPCPであれば、プロバイダーの種類に応じて、Anthemに加入しているお客様ご自身とご家族のために1人のPCPを選ぶことができます。

付記：アメリカインディアンの方は、IHCPがAnthemのネットワークに加入していなくても、IHCPをPCPとして選ぶことができます。

加入後30日以内にPCPをお選びいただけなかった場合は、Anthemがお客様のためにPCPを選ばせていただきます。PCPを指定するまたは変更したい場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。変更は翌月1日から適用となります。

お客様のPCPチームは以下を行います：

- お客様の健康に関連する過去の情報とニーズを知る
- お客様の健康記録を管理する



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 必要な予防的および日常的なヘルスケアを提供する
- 必要な場合は専門医を紹介する
- 必要な場合は病院で治療を受けられるように調整する

プロバイダーディレクトリ内で、Anthemネットワーク内のPCPを探することができます。プロバイダーディレクトリには、Anthemと提携しているIHCP、FQHCおよびRHCが掲載されています。

Anthemプロバイダーディレクトリは、オンラインのanthem.com/ca/medi-cal上でご確認ください。または、**1-800-407-4627 (TTY 711)**に電話して、プロバイダーディレクトリを郵送してもらうよう依頼することもできます。ご希望のPCPが新規患者を診ているかどうかを電話して確認することもできます。

医師およびその他のプロバイダーの選択

お客様のヘルスケアの必要性を一番よくご存じなのはお客様ご自身であるため、お客様がPCPを選ばれ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-calをご覧ください。

3 | ケアを受けるには

るのが一番です。一人のPCPから継続して治療を受けることで、PCPはお客様のヘルスケアニーズを知ることができます。新しいPCPの変更を希望する場合は、いつでも変更が可能です。Anthemのプロバイダーネットワークに加入しているPCPを選ぶ必要があります。

選択された新しいPCPは、変更した翌月1日からお客様の新しいPCPとなります。

PCPを変更するには、**(1-800-407-4627 TTY 711)**まで月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間にお電話いただくか、**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)**をご覧ください。

Anthemは、お客様のPCPが新規患者を受け入れていない場合、Anthemのネットワークから抜けた場合、お客様の年代の患者に治療を提供していない場合、またはPCPの質に問題があり解決されない場合、当該PCPを変更することができます。また、お客様が当該PCPとうまくいかない場合や同意できない場合、または予約に来なかったり、遅れたりする場合、Anthem



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

または当該PCPから、新しいPCPに変更するようお願いさせていただくことがあります。Anthemがお客様のPCPを変更する必要がある場合、Anthemからお客様で書面にてお知らせいたします。

お客様のPCPが変更になった場合、お手紙と新しいAnthemの会員証をお送りいたします。カードには新しいPCPの名前が記載されています。新しい会員証に関するご質問は、Customer Care Centerまでお電話ください。

PCPを選択する上で以下をご確認ください

- 当該PCPは小児の治療を行っているか
- 当該PCPは自分が利用したいクリニックで働いているか
- PCPのオフィスは自宅、職場、子供の学校の近くにあるか
- 当該クリニックはお住まいから近くにあり、通いやすいか
- 医師やスタッフは自分の母国語で会話ができるか



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 当該PCPは自分が利用したいクリニックと提携しているか
- 当該PCPは自分が必要とするサービスを提供しているか
- 当該PCPの診療時間は自分の都合に合っているか
- 当該PCPは自分が利用する専門医と提携しているか

初診(IHA)

Anthemでは、新しく加入された皆様に、120日以内に初診(TA)として新しいPCPに来院していただくことを推奨しています。IHAは、お客様のPCPがお客様の健康に関連する過去の情報とニーズを把握することを目的としています。PCPからお客様の健康歴や既往歴についての問診が行われたり、問診票への記入を求められる場合があります。またPCPから、お客様に役立つ健康教育に関するカウンセリングや教室の案内もあります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

IHAの予約のためにお電話される際は、Anthemの会員であることを伝えてください。Anthem ID番号をお知らせください。

予約来院の際は、BICおよびAnthem会員証をお持ちください。受診の際には、服用されている薬や質問を一覧にしてお持ちいただくことをお勧めします。ご自身のヘルスケアニーズや心配なことについて、PCPと話せるようご準備ください。

予約時間に遅れたり、行けなくなった場合は、必ずPCPのオフィスにお電話ください。

IHAに関するご質問は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

日常ケア

日常ケアとは、定期的なヘルスケアのことです。これには、予防的ケアが含まれ、ウェルネスまたはウェルネスケアとも呼ばれます。日常ケアは、健康な状態を維持し、病気にならないようにするためのものです。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

予防的ケアには、定期検診、健康教育、カウンセリングなどが含まれます。

Anthemでは、特に小児に対して日常ケアと予防的ケアを定期的に受けることを推奨しています。Anthemの会員は、American小児科学会とメディケアおよびメディケイドサービス センターが推奨する早期予防サービスをすべて受けることができます。これらのスクリーニングには、聴力および視力検査が含まれており、健全な発育と学習を確保する上で有用です。

小児科医が推奨するサービスの一覧については、American Academy of Pediatricsによる「明るい未来」ガイドラインhttps://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdfをお読みください。

日常ケアには、病気になった時のケアも含まれます。Anthemでは、お客様のPCPによる日常ケアについて、その費用を負担します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medicalをご覧ください。

3 | ケアを受けるには

お客様のPCPチームは以下を行います：

- 定期的な健康診断、注射、治療、処方、および医療上のアドバイスを含む、ほとんどの日常ケアを提供する
- お客様の健康記録を管理する
- 必要な場合は専門医へ紹介する
- 必要な場合は、X線検査、マンモグラフィー、または検査を手配する

日常ケアが必要な場合は、医師に電話して来院予約をとります。緊急時を除いて、医療を受ける前に担当のPCPに必ず電話をしてください。緊急時は、**911**に電話するか、最寄りの緊急外来を受診してください。

プランの適用対象となる医療とサービス、そして適用対象外となるものについては、本ハンドブックの第4章「給付とサービス」および第5章「小児および青少年のウェルネスケア」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

すべてのAnthemのプロバイダーは補助およびサービスを利用して障害のある方々とコミュニケーションをとることができます。また、英語以外の言語やフォーマットでお客様とコミュニケーションをとることもできます。担当のプロバイダーまたはAnthemに必要なものをお知らせください。

プロバイダーネットワーク

Anthemは、多くの医師、専門医、病院、およびその他のヘルスケアプロバイダーと提携しています。プロバイダーの中には、医療グループや独立診療協会(IPA)と呼ばれるネットワークと提携しているプロバイダーもあります。プロバイダーはAnthemと直接契約している場合もあります。かかりつけ医(PCP)は、医療グループ、IPAまたはAnthemと提携している専門医やサービスにお客様を紹介します。すでに専門



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

医を受診している場合は、PCPに相談するか、カスタマーケアセンター **1-800-407-4627 (TTY 711)**、
営業時間：月曜日～金曜日、午前7時～午後7時）
までお電話ください。カスタマーケアセンターは、
お客様が継続的なケアを受ける資格がある場合、
そのプロバイダーを受診するためのサポートを行います。
詳細は、本ハンドブックの「継続的なケア」
の項をご覧ください。

Medi-Calプロバイダーネットワークは、Anthemと
提携してMedi-Calの適用対象サービスをMedi-Cal会
員に提供する医師、病院、およびその他のプロバイ
ダーから成るグループです。

Anthemは、マネージドケアヘルスプランです。弊社の
Medi-Calプランを選択されますと、お客様は弊社の医
療プログラムを通じて医療を受けることになります。
お客様は、ネットワーク内プロバイダーからAnthemを
通じて適用対象サービスのほとんどを受けられます。
緊急ケアまたは家族計画サービスについては、紹介ま
たは事前承認なしで、ネットワーク外プロバイダーを



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal**
をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

受診することができます。また、弊社サービスの対象
外地域にお住まいの場合は、地域外の急病診療にネッ
トワーク外プロバイダーを受診することもできます。
その他のネットワーク外サービスについては、紹介ま
たは事前承認が必要です。

付記：アメリカインディアンの方は、Anthemのネ
ットワークに加入していないIHCPであってもPCP
として選択することができます。

担当のPCP、病院またはその他のプロバイダーが、家
族計画や人工妊娠中絶など、適用対象サービスを提供
することに道徳的理由により反対している場合は、
1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。道徳
的理由による反対の詳細については、本章で後述する
「道徳的反対」をお読みください。

お客様のプロバイダーが、適用対象の医療サービスを
提供することに道徳的理由により反対している場
合は、必要なサービスを提供してくれる他のプロバイ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medical)**
をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

ダーを探すお手伝いができます。Anthemはまた、サービスを提供しているプロバイダーを見つけるお手伝いをすることもできます。

ネットワーク外プロバイダー

お客様がヘルスケアを必要とされている場合、そのほとんどでAnthemのネットワークに加入しているプロバイダーを利用することになります。ネットワーク内プロバイダーから予防的および日常ケアを受けられます。また、Anthemのネットワークに加入している専門医、病院、およびその他のプロバイダーも利用することになります。

ネットワーク内プロバイダーのプロバイダーディレクトリを入手するには、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。プロバイダーディレクトリは、オンラインの[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)上でも入手できます。契約薬剤リストの写しを入手するには、Medi-Cal Rx まで (**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** の後に7または711を押します)



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

お電話ください。または、Medi-Cal Rxのウェブサイト <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> をご覧ください。

以下の場合を除き、Anthemのサービス対象地域内を含むAnthemネットワーク外プロバイダーを受診する場合は、Anthemから事前承認（事前許可）を得なければなりません。

- 救急治療が必要な場合は、911に電話するか、最寄りの病院を受診してください。
- Anthemサービス対象地域外にいて、急病診療が必要な場合は、急病診療施設を受診してください。
- 家族計画サービスが必要な場合は、事前承認（事前許可）なしで、Medi-Calのプロバイダーを受診してください。
- メンタルヘルスサービスが必要な場合、事前承認（事前許可）なしで、ネットワーク内プロバイダーまたは郡のメンタルヘルスプランプロバイダーを受診してください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

上記のいずれのケースにも当てはまらず、ネットワーク外プロバイダーから治療を受ける前に事前承認（事前許可）を得なかった場合、ネットワーク外プロバイダーから受けた治療費を支払う責任が生じる可能性があります。

サービス対象地域内のネットワーク外プロバイダー

ネットワーク外プロバイダーとは、Anthemと提携を結んでいないプロバイダーです。救急医療を除いて、ネットワーク外プロバイダーから治療を受けた場合、その治療費の支払いが生じる場合があります。ネットワーク内で利用できない医療サービスを医学的に受ける必要がある場合は、ネットワーク外プロバイダーからこれらのサービスを無料で受けられる場合があります。

必要なサービスがネットワーク内で利用できない場合やそのサービスを提供しているプロバイダーがお住まいから非常に遠い場所にある場合、Anthemは、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

ネットワーク外プロバイダーへの紹介を承認することがあります。Anthemからネットワーク外プロバイダーの紹介を受けた場合、その医療費はAnthemが負担します。

Anthemのサービス対象地域内で急病診療を受ける場合は、Anthemのネットワーク内の急病診療プロバイダーを受診する必要があります。ネットワーク内プロバイダーで急病診療を受ける場合、事前承認（事前許可）は必要ありません。Anthemのサービス対象地域内でネットワーク外プロバイダーによる急病診療を受ける場合、事前承認（事前許可）は必要ありません。

Anthemのサービス対象地域内でネットワーク外プロバイダーによる急病診療を受ける場合、当該治療の費用を支払う必要が生じる場合があります。救急医療、急病診療、およびセンシティブケアサービスについては、本章をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

付記：ネイティブアメリカンの方は、弊社のプロバイダーネットワーク外のIHCPにて、事前承認を得ることなく、ケアを受けることができます。ネットワーク外のIHCPは、ネットワーク内のPCPからの紹介を必要とせずに、アメリカインディアンの会員をネットワーク内プロバイダーへ紹介することもできます。

ネットワーク外のサービスに関するサポートが必要な場合、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

サービス対象地域外

お客様がAnthemのサービス対象地域外にいて、救急または緊急ではない医療を必要とされる場合、すぐにPCPへお電話ください。または **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

救急医療が必要な場合は、**911**に電話をするか最寄りの緊急外来を受診してください。Anthemでは、ネットワーク外の救急医療について、その費用を負担します。CanadaまたはMexicoに渡航し、入院を要する



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

救急医療が必要な場合、Anthemはお客様の治療費をお支払いします。CanadaまたはMexico以外の国に渡航し、救急医療、急病診療、またはその他の医療サービスが必要な場合、当該ケアにAnthemは適用されません。

CanadaまたはMexicoで入院を要する救急医療を受けた場合、Anthemに払い戻しを請求することができます。Anthemはお客様からの請求を審査いたします。

他州、または米領サモア、グアム、北マリアナ諸島、プエルトリコ、米領バージン諸島などのUnited Statesの領土は、救急医療の適用対象となります。すべての病院や医者がMedicaidに対応しているわけではありません。

（MedicaidはCalifornia州でのみMedi-Calという名称です。）California州外で救急医療が必要な場合は、病院または緊急外来の医師にMedi-Calに加入しており、Anthemの会員であることをできるだけ早く伝えてください。

病院にAnthem会員証をコピーしてもらってください。病院および医師に、Anthemに請求するようお伝えくだ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

さい。他州で受けたサービスの請求書が届いた場合、Anthemへすぐにお電話ください。弊社が病院および医師と連携してAnthemから治療費が支払われるよう手配いたします。

California州以外にいて、緊急に外来処方薬の調剤を受ける必要がある場合は、薬局からMedi-Cal Rx (1-800-977-2273) までお電話ください。

付記：アメリカインディアンの方は、ネットワーク外のIHCPでサービスを受けることができます。

ネットワーク外またはサービス適用外地域におけるケアに関する質問は、1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。オフィスが閉まっていて、担当者のサポートを希望する場合は、1-800-224-0336 (TTY 711) までお電話ください。

Anthemのサービス対象地域外で救急医療を要する場合、最寄りの救急医療施設を受診してください。

United States国外へ渡航中に救急医療が必要となった場合、当該ケアにAnthemは適用されません。救急医



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

療については、本章に後述する「救急医療」をお読みください。

ケアを最優先にする

Anthemは、多くの医師、専門医、病院、およびその他のヘルスケアプロバイダーと提携しています。プロバイダーの中には、医療グループや独立診療協会(IPA)と呼ばれるネットワークと提携しているプロバイダーもあります。プロバイダーはAnthemと直接契約している場合もあります。かかりつけ医(PCP)は、医療グループ、IPAまたはAnthemと提携している専門医やサービスにお客様を紹介します。すでに専門医を受診している場合は、PCPに相談するか、カスタマーケアセンターまで(1-800-407-4627 (TTY 711))、営業時間：月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）お電話ください。カスタマーケアセンターは、お客様が継続的なケアを受ける資格がある場合、そのプロバイダーを受診するためのサポートを行います。詳細は、本ハンドブックの「継続的なケア」の項をご覧ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

マネージドケアの運用方法

Anthemはマネージドケアプランです。Anthemでは、Alpine郡、Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne郡にお住まいまたは勤務されている会員の方を対象にケアを提供しています。マネージドケアでは、専門医、クリニック、病院、その他のプロバイダーが協力してお客様に対してケアを行います。

Anthemでは医療グループと提携し、Anthemの会員の皆様へ医療を提供しています。医療グループとはPCPと専門医から成るグループです。医療グループは検査室や耐用医療機器メーカーなど、他のプロバイダーと連携しています。医療グループは病院とも連携しています。Anthem会員証にある、PCP、医療グループ、および病院の名前を確認してください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Anthemに加入されたら、お客様がPCPを選択するか、PCPが割り当てられます。お客様のPCPは医療グループのメンバーの一人です。お客様のPCPと医療グループは、お客様が必要とするすべてのケアに対して指示を行います。PCPはお客様を専門医に紹介したり、臨床検査やX線検査を指示することがあります。事前承認（事前許可）が必要となるサービスが必要な場合、Anthemまたはお客様の医療グループは事前承認（事前許可）を検討し、サービスを承認するかどうか決定します。

ほとんどの場合、お客様のPCPと同じ医療グループに属する専門医およびその他の医療従事者を受診していただきます。また、緊急時を除いて、お客様のPCPの医療グループと提携している病院でのケアを受けていただくことになります。

場合によっては、医療グループのプロバイダーでは利用できないサービスが必要になることがあります。この場合、PCPがお客様を別の医療グループまたはネットワーク外プロバイダーへ紹介します。PCPはお客



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

様がこのプロバイダーを受診するための事前承認（事前許可）を申請します。

ほとんどの場合、ネットワーク外プロバイダーや医療グループに属さないプロバイダーを受診するには、PCP、医療グループ、またはAnthemからの事前承認が必要です。救急サービス、家族計画サービス、ネットワーク内のメンタルヘルスサービスには、事前承認（事前許可）は必要ありません。

MedicareおよびMedi-Calの両方をお持ちの会員の方

お客様はMedicareの保険に加入されているため、通常（急性期）ケアはMedicareプランによって支払われます。加入されているMedicareプランでかかりつけ医を選択します。かかりつけ医の役割、かかりつけ医となり得る人、かかりつけ医の変更方法、ケアの受け方については、Medicareプランの保障内容証明をご覧ください。また、Medicare MCO保障内容証明には、Medicareおよび処方薬の給付や、加入されている



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Medicaidの給付との併用についても詳しく記載されています。他のMedicareの保険会社でMedicare保険に加入している場合は、保険会社から送付されたハンドブックや情報を参照してください。

医師の予約来院の際には何が必要ですか？

予約来院の際は、以下のものを持参してください

- 通常のMedicareの会員証またはMedicare Advantageプランの会員証
- MedicareプランがMCO Advantageプランの場合は、MCO Advantageの会員証を提示してください。
- Medi-Calの会員証
- 服用中の薬
- 注射記録

医師

Anthemプロバイダーディレクトリから、PCPとなる医師を選択します。選択する医師はネットワーク内プロバイダーでなければなりません。Anthemプ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

ロバイダーディレクトリのコピーを入手するには、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。またはオンラインのanthem.com/ca/medi-calでご確認ください。

新しいPCPを選択する場合は、希望するPCPに電話をして、新規患者を受け入れているかどうかを確認してください。

Anthem加入前に主治医をお持ちで、当該医師がAnthemネットワークに加入していない場合、一定の限られた期間において当該医師にかかることができます。これを継続的なケアと呼びます。継続的なケアの詳細については、本ハンドブックをお読みください。詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

専門医の受診が必要な場合は、担当のPCPがAnthemのネットワークに加入している専門医へ紹介します。一部の専門医については、紹介は必要ありません。紹介については、本章に後述する「紹介」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

お客様がPCPを選ばなかった場合は、Medi-Calの他に包括的な医療保険に加入されている場合を除いて、Anthemがお客様に代わってPCPを選ばせていただきます。お客様のヘルスケアの必要性を一番よくご存じなのはお客様ご自身であるため、お客様がPCPを選ばれるのが一番です。MedicareとMedi-Calの両方に加入されている場合、またはその他の総合医療保険にも加入されている場合は、AnthemからPCPを選ぶ必要はありません。

PCPを変更したい場合は、AnthemプロバイダーディレクトリからPCPを選択する必要があります。PCPが新規患者を受け入れていることを確認してください。PCPを変更するには、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話いただくか、**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

病院

緊急時には、**911**に電話するか、最寄りの病院を受診してください：



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

救急時以外で病院でのケアが必要な場合、お客様が受診される病院をPCPが決定します。PCPが利用し、Anthemのプロバイダーネットワークに加入している病院を受診していただくことになります。プロバイダーディレクトリには、Anthemネットワークに加入している病院が掲載されています。

女性の健康に関する専門医

お客様は、Anthemのネットワークに加入している女性の健康に関する専門医を受診し、女性の日常ケアサービスの提供に必要な適用対象ケアを受けることができます。これらのサービスを受ける際に、PCPからの紹介または許可は必要ありません。女性の健康に関する専門医をお探しの方は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。または、NurseLine（24時間年中無休）**(1-800-224-0336 (TTY 711))**までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

プロバイダーディレクトリ

Anthemプロバイダーディレクトリには、Anthemネットワークに加入しているプロバイダーが掲載されています。ネットワークとは、Anthemと提携するプロバイダーのグループです。

Anthemプロバイダーディレクトリには、病院、PCP、専門医、ナースプラクティショナー、看護助産師、フィジシャンアシスタント、家族計画プロバイダー、FQHC、高度医療管理(EMC)プロバイダー、コミュニティサポート(CS)プロバイダー、コミュニティヘルスワーカープロバイダー、ドゥーラ、外来患者メンタルヘルスプロバイダー、管理型長期サービス&サポート(MLTSS)、独立型分娩施設(FBC)、IHCP、RHCが掲載されています。

プロバイダーディレクトリには、Anthemネットワーク内のプロバイダーの名前、専門分野、住所、電話番号、営業時間および対応言語が掲載されています。プロバイダーが新規患者を受け入れているかどうか



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

記載されています。また、駐車場、スロープ、手すりのある階段、広いドアとグラブバーのあるトイレなど、建物の物理的なアクセシビリティについても記載されています。医師の学歴、訓練および認定医資格については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

プロバイダーディレクトリは、**anthem.com/ca/medi-cal**上で入手できます。

印刷されたプロバイダーディレクトリが必要な場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。Medi-Cal Rxと提携している薬局一覧は、Medi-Cal Rx薬局ディレクトリ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>でも探すことができます。

また、Medi-Cal Rxまで連絡して（1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後に7または711を押してください）、最寄りの薬局を見つけることもできます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal**をご覧ください。

ケアへのタイムリーなアクセス

お客様のネットワーク内プロバイダーは、お客様のヘルスケアニーズに基づいて、ケアへのタイムリーなアクセスを提供する必要があります。少なくとも、以下の表の時間内に予約が取れるようにする必要があります。

予約来院の種類	以下に示す時間内に予約来院を取ることができます。
事前承認（事前許可）を必要としない救急医療の予約来院	48時間
事前承認（事前許可）を必要とする救急医療の予約来院	96時間
救急時以外（日常）のプライマリケアの予約来院	10営業日
救急時以外（日常）の専門医による診療の予約来院	15営業日



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

予約来院の種類	以下に示す時間内に予約来院を取ることができます。
救急時以外（日常）のメンタルヘルスプロバイダー（医師以外）による診療の予約来院	10営業日
救急時以外（日常）のメンタルヘルスプロバイダー（医師以外）によるフォローアップ診療の予約来院	前回の予約来院から10営業日
診断または怪我、疾患またはその他の健康状態の治療を目的とした、補助（サポート）サービスでの救急時以外（日常）の予約来院	15営業日



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

その他の待ち時間の基準	以下に示す時間内にお繋ぎします。
通常の診療時間中のカスタマーケアセンターの電話応対までの待ち時間	10分
ナースライン（24時間年中無休）の電話応対までの待ち時間	30分（看護師へお繋ぎます）

場合によっては、予約来院の待ち時間が長くなっても問題ない場合があります。お客様の健康に影響がない場合、プロバイダーの判断により待ち時間が長くなる場合があります。カルテには、待ち時間が長くなってもお客様の健康には影響がない旨が記載することになっています。また、お客様がご都合に合わせて別の時間に来院することを望まれる場合、または他のプロバイダーを来院することを望まれる場合は、プロバイダーまたはAnthemはお客様の希望を尊重いたします。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

主治医はお客様のニーズに応じて、予防サービス、継続的な症状へのフォローアップケア、専門医への常時紹介に対して具体的なスケジュールを提案する場合があります。

Anthemへお電話の際や適用対象サービスを受けられる際は、通訳サービスが必要かをお知らせください。手話を含む通訳サービスは、無料でご利用いただけます。未成年者または家族の方を通訳とすることはお勧めしておりません。弊社が提供する通訳サービスの詳細については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

Medi-Cal Rxの薬局にて手話を含む通訳サービスが必要な場合は、Medi-Cal Rxカスタマーサービス **1-800-977-2273**（24時間年中無休）までお電話ください。TTY利用者は711へ、月曜日～金曜日、午前8時～午後5時の間にご連絡いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

ケアまでの移動時間または距離

Anthemは、移動時間または距離の基準に従わなければなりません。これらの基準は、お住まいの場所から遠く離れることなく、ケアを受けられるようにするためのものです。移動時間または距離の基準は、お住まいの郡によって異なります。

Anthemがこの移動時間または距離の基準内でお客様にへケアを提供できない場合、DHCSにより代替アクセス基準と呼ばれる別の基準が認められる場合があります。Anthemが定めるお住まいの場所からの所要時間および距離の基準は、[anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca)でご覧ください。または **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

お住まいから離れた場所にあるプロバイダーからケアを受ける必要がある場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。お住まいの場所に近いプロバイダーからケアを受けられるようサポートさせていただきます。Anthemでお近くのプロバイダーによるケアが見つからない場合は、お住まいの場所から離れているプロ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

バイダーを受診するための交通手段をAnthemに手配するよう依頼することができます。

薬局プロバイダーに関するサポートが必要な場合は、Medi-Cal Rx (1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後に7または711を押してください)までお電話ください。

お住まいの郵便番号に対してAnthemがどのような代替アクセス基準を適用するかどうかにかかわらず、お住まいの郡のAnthemの所要時間または距離の基準内で当該プロバイダーを受診できない場合は、当該プロバイダーは遠いものとみなされます。

予約来院

ヘルスケアが必要な時は

- PCPへお電話ください
- お電話の際はAnthem会員番号をお手元にご準備ください
- オフィスが診療時間外の場合は、お名前と電話番号をメッセージに残してください



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 予約来院の際は、BICおよびAnthem会員証をお持ちください
- 必要な場合は、予約来院の際の交通手段の手配をご依頼ください
- 言語サポートまたは通訳サービスは、来院時にサービスが受けられるよう、予約来院前にご依頼ください
- 予約来院の時間は厳守してください。予約時間の数分前には到着し、署名、用紙への記入、PCPの問診表の回答を行ってください
- 予約来院に行けない場合、または遅れる場合はすぐに連絡してください
- お客様からの質問や医療情報をご用意ください

救急の場合は、**911**に電話するか、最寄りの緊急外来を受診してください。ケアが緊急を要するものかどうかの判断にサポートが必要な際に担当のPCPと繋がらない場合、ナースライン（24時間年中無休）までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

予約来院に行く

適用対象サービスの予約来院の交通手段がない場合、Anthemが交通手段の手配をお手伝いいたします。お客様の状況に応じて、医療送迎または医療送迎以外の送迎のいずれかをご利用いただけます。これらのサービスは緊急時以外に対応しており、無料でご利用いただけます。

緊急時には、**911**にお電話ください。交通手段は、救急医療と関係のないサービスや予約来院にご利用いただけます。これらは無料でご利用いただけます。

詳しくは、以下に記載する「緊急時以外の送迎サービス給付」をお読みください。

キャンセルおよび日程変更

予約来院に来院できない場合は、プロバイダーのオフィスへ速やかにご連絡ください。ほとんどの場合、キャンセルする必要がある場合は、予約来院の24時間前（1営業日）に連絡することが求められます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

複数回にわたって予約来院にお越しいただけないと、医師から診療を中止される可能性があります。新しい医師を探していただかなければなりません。

支払い

長期ケアの自己負担額がある場合を除いて、適用対象サービスのお支払いは必要ありません。詳細は、第2章の「長期ケアを受けており費用を自己負担されている会員の方」をお読みください。通常、プロバイダーから請求書が届くことはありません。医療サービスや処方箋を受ける場合は、Anthem会員証およびMedi-Cal BICの両方を提示する必要があります。これによりプロバイダーは請求先が分かります。プロバイダーからは保険給付説明書(EOB)または明細書を受け取ることができます。EOB及び明細書は請求書ではありません。

請求書を受け取った場合、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。処方箋に関するサポートが必要



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

な場合は、Medi-Cal Rx (1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後に7または711を押してください) までお電話ください。または、Medi-Cal Rx のウェブサイト <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> をご覧ください。

Anthemに請求額、サービス利用日、および請求理由をお知らせください。適用対象サービスについて、Anthemが支払うべき金額をお客様が支払う必要はありません。以下の場合を除いて、ネットワーク外プロバイダーを受診する場合は、受診前にAnthemからの事前承認（事前許可）を得る必要があります。

- 救急サービスを必要とする場合は、911に電話するか、最寄りの病院を受診してください。
- 家族計画サービスまたは性感染症検査関連サービスを必要とする場合は、事前承認（事前許可）なしで、Medi-Calのプロバイダーを受診できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- メンタルヘルスサービスが必要な場合は、事前承認（事前許可）なしで、ネットワーク内プロバイダーまたは郡のメンタルヘルスプランプロバイダーを受診できます。

ネットワーク外プロバイダーによるケアを受け、Anthemからの事前承認（事前許可）を得ていなかった場合、当該治療の費用を支払う必要が生じる場合があります。Anthemネットワーク内で利用できないことを理由にネットワーク外プロバイダーから医学的に必要なケアを受ける必要がある場合、当該ケアがMedi-Calの適用対象サービスであり、当該サービスに対してAnthemからの事前承認（事前許可）を得ている場合に限り、お客様が支払う必要はありません。救急医療、急病診療、およびセンシティブケアサービスについては、本章の各見出しをお読みください。

請求書を受け取った場合、あるいは支払う必要がないと思われる自己負担額を支払うよう要求された場合、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。請求をお支払いになった場合は、Anthemへ保険請求書を



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

提出することができます。項目またはサービスの支払い理由について、Anthemに書面でお知らせいただく必要があります。Anthemはお客様の申し立てを確認し、払い戻しが可能かを判断します。

ご質問または保険請求書をお求めの場合は、
1-800-407-4627 (TTY 711) までお電話ください。
退役軍人問題の制度内でサービスを受ける場合、
またはCalifornia以外で適用対象外または認められていないサービスを受ける場合は、お支払いの義務が生じる可能性があります。

以下に該当する場合、Anthemからの払い戻しは行われません。

- 美容サービスなどのMedi-Calの適用対象外サービス
- Medi-Calの未払いの自己負担額がある場合
- Medi-Calに加入していない医師を受診し、加入していないことを了承した上で診察を受けることを希望し、費用は自己負担で支払うという内容の書類に署名した場合



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- MedicareパートDプランで適用対象とされている処方箋について、自己負担額がある場合

紹介

ケアを受けるために専門医の受診が必要な場合、PCPまたは別の専門医が紹介します。専門医は医療サービスの中の1つの分野に特化したプロバイダーです。お客様を紹介する医師は、お客様と一緒に専門医を選びます。お客様が専門医を適時受診できるよう、DHCSが予約来院の時間を設定します。この時間は、本ハンドブックの「ケアへのタイムリーなアクセス」に記載しています。PCPのオフィスでは、専門医の診察を予約できるようサポートいたします。

紹介が必要なその他のサービスには、院内処置、X線検査、検査などがあります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

PCPはお客様に、専門医へ渡していただくための用紙をお渡しします。専門医はこの用紙に必要事項を記入し、PCPへ返送します。専門医は、治療が必要と思われる場合に、治療を行います。

長期にわたって特別な治療が必要な健康上の問題がある場合、有効な紹介が必要となることがあります。これで、毎回紹介を受けることなく、同じ専門医を何度も受診することができます。

有効な紹介を受ける際に問題がある、またはAnthemの紹介に関する方針の写しをご希望の場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

以下の場合には紹介は必要ありません：

- PCPの受診
- 産婦人科の受診
- 救急または急病診療の受診
- 性的暴行のケアなど成人向けセンシティブサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 家族計画サービス（詳細は、家族計画情報・紹介サービス局 **1-800-942-1054** までお電話ください。）
- HIV検査・カウンセリング（12歳以上）
- 性感染症に関するサービス（12歳以上）
- カイロプラクティック・サービス（ネットワーク外のFQHC、RHC、IHCPの場合は、紹介が必要な場合があります）
- 初回メンタルヘルス評価

また未成年者は、親の同意がなくても、特定の外来患者メンタルヘルスサービス、センシティブサービス、物質使用障害サービスを受けることができます。詳細は、本メンバーハンドブックの本章「未成年者の同意サービス」、第4章の「物質使用障害の治療サービス」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

カリフォルニア州がん治療均等法

複雑ながんの有効な治療法は多くの要因に左右されます。これらには、正しい診断とがんの専門医によるタイムリーな治療が含まれます。複雑ながんと診断された場合は、新しいカリフォルニア州がん治療均等法により、ネットワーク内の国立がん研究所(NCI)指定のがんセンター、NCI 地域腫瘍学研究プログラム (NCORP)の関連施設、または資格を有する学術がんセンターでがん治療を受けられるよう、担当医からの紹介を依頼することができます。

もし Anthem のネットワーク内に NCI が指定するがんセンターがない場合、California にあるネットワーク外の施設と Anthem が支払について合意しておりお客様が別の がん治療プロバイダーを選んでいなければ、Anthem はお客様が当該施設によるがん治療を受けられるよう、紹介を依頼することを許可します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

がんと診断されたら、Anthem へご連絡いただき、上記のがんセンターによるサービスを受けられるかどうかをご確認ください。

禁煙の準備はできていますか？英語でのサービスの詳細は、1-800-300-8086までお電話ください。スペイン語については、1-800-600-8191までお電話ください。詳細は、www.kickitca.orgをご覧ください。

事前承認（事前許可）

一部のタイプのケアについては、ケアを受ける前に、PCPまたは専門医がAnthemおよび/または委任されたグループに対して許可を要請する必要があります。これは事前承認または事前許可の要請と呼ばれています。つまり、Anthemおよび/または委任されたグループは、当該ケアが医学的に必要であることを確認しなければなりません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

医学的に必要なサービスとは、お客様の生命を守り、重篤な病気や障害を予防し、診断された病気や疾患、怪我による激しい痛みを軽減するために合理的かつ必要なサービスのことです。21歳未満の会員の方については、Medi-Calサービスに、身体的または精神的な疾患や病状を治療または緩和するために医学的に必要なケアが含まれています。

以下のサービスでは、Anthemネットワーク内プロバイダーにより提供されるものであっても、必ず事前承認が必要となります。

- 緊急時以外の入院
- 救急または急病診療以外のAnthemのサービス対象地域外でのサービス
- 外来手術
- 長期ケアまたは看護施設における専門的看護サービス
- 専門的な治療、画像診断、検査および処置
- 緊急時以外の医療送迎サービス
- コミュニティサポート(CS)



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

事前承認（事前許可）を必要としない救急車サービス。

健康と安全規定セクション1367.01(h)(1)に基づき、Anthemは事前承認（事前許可）の要請を決定（承認または拒否）するために合理的に必要な情報を入手してから5営業日以内に通知します。プロバイダーが行った要請、またはAnthemが標準的な時間枠では、お客様の生命や健康、または最大限の機能を達成、維持、または回復する能力が著しく危険にさらされると判断した場合、Anthemは迅速事前承認（事前許可）を行います。

Anthemは、お客様の健康状態が必要とする限り、サービスを受けるための要請がなされてから72時間以内に迅速にお客様に通知します。

医師、看護師および薬剤師などの臨床または医療スタッフは事前承認（事前許可）の要請を審査します。

Anthemは、保障またはサービスを拒否あるいは承認する審査者の決定にいかなる影響も及ぼすことはありません。Anthemが要請を承認しない場合、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Anthemはお客様へ決定通知書(NOA)をお送りいたします。NOAには、本決定に賛同頂けない場合の不服申立ての提出方法について記載されています。

Anthemがお客様の要請の審査に追加の情報または時間が必要な場合は、Anthemからお客様へご連絡いたします。

救急医療の場合、ネットワーク外または加入されているサービス対象地域外であっても、事前承認（事前許可）は不要です。妊婦されている場合、これには分娩および出産も含まれます。特定のセンシティブケアサービスには、事前承認（事前許可）は必要ありません。センシティブケアサービスについては、本章で後述する「センシティブケア」をお読みください。

事前承認（事前許可）に関するご質問は、
1-800-407-4627 (TTY 711)までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

セカンドオピニオン

担当のプロバイダーに必要だと言われたケアや診断、治療計画について、セカンドオピニオンを希望される場合があります。例えば、診断が正しいことを確認したい、処方された治療や手術が必要かわからない、治療計画を試しているが効果がないと言った場合に、セカンドオピニオンを希望されることがあります。

セカンドオピニオンを希望される場合は、セカンドオピニオンを提示できる資格を有するネットワーク内プロバイダーへご紹介いたします。プロバイダーの選択に関するご相談は、**1-800-407-4627(TTY 711)**までお電話ください。

Anthemは、お客様またはお客様のネットワーク内プロバイダーが要請すれば、セカンドオピニオンに対して支払いを行い、お客様はネットワーク内プロバイダーからセカンドオピニオンを受けることができます。ネットワーク内プロバイダーでセカンドオピニ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

オンを受ける場合、Anthem事前承認（事前許可）は必要ありません。お客様が必要とされる場合は、セカンドオピニオンのための紹介を受けられるようサポートいたします。

Anthemのネットワーク内にセカンドオピニオンを行うことができるプロバイダーがない場合、Anthemがネットワーク外プロバイダーによるセカンドオピニオンに対して支払いを行います。お客様がセカンドオピニオンに選ばれたプロバイダーを承認するかについては、5営業日以内にAnthemよりご連絡いたします。慢性的、重度、または深刻な疾患に罹患されている場合、または生命、手足、身体の主要部分、身体機能の喪失等、緊急かつ深刻な健康への脅威が認められる場合、Anthemは72時間以内に書面にて通知いたします。

Anthemによりお客様のセカンドオピニオンの要請が却下された場合は、不服申し立てを行うことができます。詳細は、本メンバーハンドブックの第6章「クレーム」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

センシティブケア

未成年者の同意サービス

18歳未満の場合、保護者または法定後見人の許可を得ることなく、一部のサービスを受けることができます。これらのサービスは未成年者の同意サービスと呼ばれます。

以下のサービスは、保護者または法定後見人の許可なく受けることができます。

- 外来患者のメンタルヘルスケアを含む、性的暴行に関するサービス
- 妊娠
- 家族計画サービスおよび避妊
- 人工妊娠中絶に関するサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

12歳以上であれば、以下のサービスは、保護者または法定後見人の許可なく受けることができます。

- 外来患者のメンタルヘルスケアは以下に対して行われます
 - 性的暴行
 - 近親相姦
 - 身体的暴行
 - 児童虐待
 - 自分や他人を傷つけたいと思ったとき
- HIV/エイズの予防、検査、および治療
- 性感染症の予防、検査、治療
- 物質使用障害治療
 - 詳細は、本メンバーハンドブックの第4章「物質使用障害の治療サービス」をお読みください。

妊娠検査、家族計画サービス、避妊サービス、または性感染症に関するサービスについては、医師またはクリニックがAnthemのネットワークに加入している必要はありません。Medi-Calのプロバイダーを



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

選ぶことができ、これらのサービスを受けるための紹介または事前承認（事前許可）なしで受診できます。

特殊メンタルヘルスサービス以外の未成年者の同意サービスの場合、ネットワーク内プロバイダーを紹介または事前承認（事前許可）なしで受診できます。保険適用となる未成年者の同意サービスを受けるために、PCPから紹介を受けたり、Anthemから事前承認（事前許可）を得る必要はありません。

未成年者の同意サービスのうち特殊メンタルヘルスサービスは、適用対象外となります。特殊メンタルヘルスサービスは、お住まいの郡を対象とした郡のメンタルヘルスプランが適用されます。

未成年者は、ナースライン（24時間年中無休）**(1-800-224-0336 (TTY 711))** に電話して、健康上の心配事について担当者と個人的に話すことができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

Anthemは、センシティブケアを受けるにあたっての情報を、保護者または法定後見人に送付することはいたしません。センシティブケアに関する秘密保持を求める方法については、本ハンドブックの第7章にある「プライバシー保護方針に関する通知」をお読みください。

成人向けセンシティブケアサービス

18歳以上の場合、特定のセンシティブまたはプライベートケアをかかりつけのPCPから受けたくないと思うこともあるかと思います。以下のケアについては、医師またはクリニックを選ぶことができます。

- 21歳以上の避妊手術を含む家族計画サービスと避妊
- 妊娠検査・カウンセリング
- HIV/AIDS予防・検査
- 性感染症の予防、検査、治療
- 性的暴行のケア
- 外来での人工妊娠中絶サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

センシティブケアについては、医師またはクリニックがAnthemのネットワークに加入している必要はありません。これらのサービスを受けるための紹介またはAnthemからの事前承認（事前許可）なしでMedi-Calのプロバイダーを受診することができます。ここにセンシティブケアとして挙げられていないケアをネットワーク外プロバイダーから受けた場合、その費用を支払わなければならない場合があります。

これらのサービスを受けるに当たって、医師またはクリニックを探すサポートが必要な場合、またはこれらのサービスを受けるに当たってサポート（交通手段を含む）が必要な場合は、**1-800-407-4627**

(TTY 711) までお電話ください。またはナースライン（24時間年中無休）**(1-800-224-0336 (TTY 711))** までお電話ください。

Anthemはセンシティブケアに関する医療情報を、ケアを受けている会員であるお客様からの書面による許可なく、他の会員に公開することはありません。センシティブケアに関する秘密保持を求める方法につ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

いては、第7章にある「プライバシー保護方針に関する通知」をお読みください。

道徳的理由による反対

プロバイダーによっては、一部の適用対象サービスの提供を道徳的な理由により反対することがあります。プロバイダーが一部のサービスに対して道徳的な理由により反対している場合、プロバイダーには当該サービスを提供しない権利があります。プロバイダーが道徳的な理由により反対する場合、必要なサービスを受けるため別のプロバイダーを見つけられるようサポートしてくれます。Anthemもお客様がプロバイダーを見つけられるようお手伝いいたします。

病院やプロバイダーによっては、Medi-Calの適用対象であっても、これらのサービスを提供しないことがあります。

- 家族計画サービス
- 緊急避妊を含む避妊サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 分娩および出産時の卵管結紮を含む不妊手術
- 不妊治療
- 人工妊娠中絶

お客様およびご家族が必要とされているケアを提供してくれるプロバイダーを確実に選ぶために、ご希望の医師、医療グループ、独立開業医協会、またはクリニックにお問い合わせください。またはAnthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。プロバイダーが必要なサービスを提供できるか、また提供してくれるかを尋ねてください。

お客様はこれらのサービスを利用いただけます。Anthemは、お客様やご家族が必要とするケアを提供してくれるプロバイダー（医師、病院、クリニック）をご利用いただけるようにいたします。ご質問がある場合、またはプロバイダーを探すサポートが必要な場合、Anthem (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

急病診療

急病診療とは、救急または生命を脅かす疾患のためのものではありません。これは突然の病気や怪我、罹患している病気の合併症による健康への深刻なダメージを防ぐために必要なサービスのためのものです。通常、急病診療の予約来院には事前承認（事前許可）は不要です。急病診療の予約来院を希望される場合は、48時間以内に予約をお取りします。必要な急病診療サービスで事前承認（事前許可）を要する場合は、リクエストしてから96時間以内に予約が取れます。

急病診療については、PCPへお電話ください。担当のPCPと連絡が取れない場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。また、ナースライン（24時間年中無休）**(1-800-224-0336 (TTY 711))**にお電話いただければ、どの程度のケアが必要かを知ることができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

対象地域外で急病診療が必要な場合は最寄りの急病診療施設を受診してください。

急病診療は以下の症状に対して必要となる可能性があります。

- 風邪
- 喉の痛み
- 熱
- 耳の痛み
- 筋肉捻挫
- 産科サービス

Anthemのサービス対象地域の場合は、ネットワーク内プロバイダーによるケアを受けていただきます。Anthemのサービス対象地域内で、ネットワーク内プロバイダーによる急病診療を受ける場合、事前承認（事前許可）は必要ありません。Anthemのサービス対象地域外だが、United States国内にいる場合は、急病診療を受けるための事前承認（事前許可）は必要ありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

最寄りの急病診療施設を受診してください。United States国外での急病診療サービスには、Medi-Calは適用されません。United States国外へ渡航中に救急医療が必要となる場合、当該ケアは適用対象外となります。

メンタルヘルスに関する急病診療が必要な場合は、お住まいの郡のメンタルヘルスプランまたはカスタマーケアセンター(1-800-407-4627 (TTY 711)) までお電話ください。お住まいの郡のメンタルヘルスプラン、またはAnthem行動の健康組織へご連絡ください。お電話は24時間年中無休で対応しております。各郡のフリーダイヤルの番号をオンラインで検索するには<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>をご覧ください。

適用対象の急病診療の一環として薬を処方された場合は、適用対象来院の一環として、Anthemが適用されます。急病診療プロバイダーから薬を処方され、薬局に受け取りに行く場合は、Medi-Cal Rxが保険が適用されるかを判断します。Medi-Cal Rxについて



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

では、第4章の「その他のMedi-Calプログラムとサービス」の「Medi-Cal Rxが適用される処方薬」をお読みください。

救急医療

救急医療は、**911**に電話をするか、または緊急外来(ER)を受診してください。救急医療については、Anthemからの事前承認（事前許可）は必要ありません。

United Statesの領土を含むUnited States国内では、お客様は救急医療のために病院またはその他の施設を利用する権利があります。

United States国外の場合は、CanadaおよびMexicoで入院を必要とする救急医療にのみ適用されます。その他の国での救急医療およびその他のケアには適用されません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

救急医療は生命を脅かす疾患に対して行われます。このケアは、すぐに治療を受けなければ、健康（または生まれてくる赤ちゃんの健康）が深刻な危険にさらされることが、健康や医療に関して平均的な知識を持つ良識ある（合理的な）一般の人々（医療の専門家ではない）が予想しうる病気や怪我に対して行われるものです。これには、身体機能、身体器官、身体部位に深刻な危害が及ぶ危険性が含まれます。例として以下のようなものが挙げられます。

- 分娩活動期
- 骨折
- 激しい痛み
- 胸の痛み
- 呼吸困難
- 重度の火傷
- 薬物の過剰摂取
- 失神
- 深刻な出血



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

- 重度のうつ病や自殺念慮などの精神救急疾患
(郡のメンタルヘルスプランが適用される場合があります)

日常ケアまたは直ちに必要としない医療を目的にERを来院しないでください。日常ケアは、お客様のことを一番よく分かっているPCPにご相談ください。お客様の疾患が救急がどうかわからない場合は、担当のPCPにご連絡ください。または、ナースライン(24時間年中無休) **(1-800-224-0336 (TTY 711))** までお電話ください。

お住まいから離れた場所で救急医療が必要となった場合は、Anthemのネットワークに加入していなくても、最寄りの救急外来(ER)を受診してください。ERを受診される場合は、Anthemに電話するようお願いしてください。救急医療を受けた後、24時間以内に、お客様または入院された病院からAnthemまで連絡してください。CanadaまたはMexicoを除いて、United States国外へ渡航中に救急医療が必要となった場合、当該ケアにAnthemは適用されません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時(太平洋時間)対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

緊急輸送が必要な場合、**911**にご連絡ください。ERを受診する前に、担当のPCPまたはAnthemに確認する必要はありません。

救急医療後にネットワーク外の病院で治療が必要な場合（安定化後のケア）、病院からAnthemに連絡があります。

下記にご注意ください：緊急時以外は、**911**に電話をしないでください。救急医療は、日常ケアまたは風邪や喉の痛みのような軽い疾患ではなく、緊急の場合にのみ受けてください。緊急時には、**911**に電話するか、最寄りの緊急外来に来院してください。

Anthem NurseLine（24時間年中無休）
は年中無休、24時間体制で、医療情報およびアドバイスを無料で提供しています。
年中無休いつでも**1-800-224-0336**
(TTY 711)に電話できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

NurseLine（24時間年中無休）

Anthem NurseLine（24時間年中無休）は年中無休、24時間体制で、医療情報およびアドバイスを無料で提供することができます。以下の場合には **1-800-224-0336 (TTY 711)** までお電話ください。

- 看護師と話をして、医学的な質問への回答やケアのアドバイスをもらいたい場合や、すぐにプロバイダーを受診するべきかどうかの判断の手助けが欲しい場合
- 糖尿病や喘息などの病状について、どのようなプロバイダーが適切かなどのアドバイスを受けたい場合

NurseLine（24時間年中無休）では、クリニックの予約来院または薬の補充に関するご相談は受け付けていません。これらについてサポートが必要な場合は、担当プロバイダーのオフィスにお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

事前指示書

事前健康指示書は法的文書です。この用紙には、お客様が後に話をしたり意思決定ができなくなったりした場合に備えて、お客様が望む医療について記載しておくことができます。また、お客様が望まないケアについても記載することができます。意思決定ができなくなった場合に、配偶者など、お客様のヘルスケアに関して意思決定を行う人を指定することもできます。

事前指示書は薬局、病院、法律事務所、医師のオフィスで入手できます。この用紙は有料の場合もあります。無料の用紙をオンラインで探してダウンロードすることもできます。ご家族やPCP、または信頼できる人に記入を手伝ってもらうこともできます。

お客様には、事前指示書を医療記録に記載する権利があります。事前指示書をいつでも変更・取消できる権利があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

3 | ケアを受けるには

お客様には事前指示法の変更について知る権利があります。州法の変更があれば、Anthemから変更後90日以内にお知らせします。

詳細は、Anthem (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお電話ください。

臓器および組織提供

お客様は臓器や組織のドナーになることで、命を救うことができます。お客様が15～18歳であれば、保護者または法定後見人の書面による同意により、ドナーとなることができます。臓器ドナーになるという考えはいつでも変更することができます。臓器や組織の提供についてもっと知りたい場合は、担当のPCPにご相談ください。または、米国保健福祉省のウェブサイトwww.organdonor.govでもご覧いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

4. 給付およびサービス

ヘルスプランの適用対象となるもの

本章では、Anthemの会員として適用されるサービスについて説明しています。適用対象サービスは、医学的に必要とされ、ネットワーク内プロバイダーによって提供される場合は無料です。特定のセンシティブサービスや救急医療を除いて、当該ケアがネットワーク外である場合、お客様から弊社に対して事前承認（事前許可）を要請していただく必要があります。お客様のヘルスプランは、ネットワーク外プロバイダーによる医学的に必要なサービスに適用



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

される場合もありますが、その場合はAnthemに事前承認（事前許可）を要請していただく必要があります。

医学的に必要なサービスとは、お客様の生命を守り、重篤な病気や障害を予防し、診断された病気や疾患、怪我による激しい痛みを軽減するために合理的かつ必要なサービスのことです。21歳未満の会員の方については、Medi-Calサービスに、身体的または精神的疾患や病状を治療または緩和するために医学的に必要なケアが含まれています。お客様の適用対象サービスの詳細については、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

21歳未満の会員の方は特別な特典とサービスが受けられます。詳細は、第5章「小児および青少年のウェルネスケア」をお読みください。

Anthemが提供する基本的な医療給付の一部を以下に示します。星印(*)が付いている給付は事前承認（事前許可）が必要です。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 鍼治療*
- 急性期（短期治療）
の在宅医療療法および
サービス*
- 成人の予防接種（注射）
- アレルギー検査と注射
- 緊急時の救急車サ
ービス
- 麻酔専門医サービス
- 喘息予防
- 聴能学*
- 行動保健治療*
- バイオマーカー検査
- 心臓病のリハビリテー
ション
- カイロプラクティック
サービス*
- キモセラピーおよび放
射線療法
- 認知機能評価
- コミュニティヘルスワ
ーカーサービス
- コミュニティベースの
成人向けサービス*
- コミュニティサポート*
- 歯科サービス - 診療所
での治療に限る（専門
医/かかりつけ医(PCP)
による治療）*
- 透析/血液透析サービス
- ドウーラサービス
- 耐用医療機器(DME)*
- 二者間サービス
- 救急外来の受診
- 高度医療管理
- 経腸栄養および非経口
栄養*



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセン
ター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medical)
をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 家族計画サービスに関する来院およびカウンセリング（非参加プロバイダーでも来院可）
- ハビリテーションサービスおよび機器*
- 補聴器
- 在宅ヘルスケア*
- ホスピスケア*
- 入院治療および外科治療*
- 検査およびX線検査*
- 長期ケア*
- 長期在宅医療療法およびサービス*
- 出産および新生児ケア
- 主要臓器の移植*
- 作業療法*
- 装具/人工装具*
- オストミーおよび泌尿器用品
- 外来病院サービス*
- 外来患者メンタルヘルスサービス
- 外来手術*
- 緩和ケア*
- PCPの受診
- 小児科サービス
- 理学療法*
- 足病治療*
- 肺リハビリテーション
- 高速全ゲノムシーケンシング
- リハビリテーションサービスおよび機器*
- 認可看護師によるサービス*
- 専門医による診療



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 言語療法*
- 外科治療
- 遠隔医療
- トランスジェンダー向けサービス*
- 急病診療
- 視力サービス*
- 女性の健康に関するサービス

適用対象サービスの定義及び詳細は、第8章「知っておきたい重要な数字と用語」に記載されています。

医学的に必要なサービスとは、お客様の生命を守り、重篤な病気や障害を予防し、診断された病気や疾患、怪我による激しい痛みを軽減するために合理的かつ必要なサービスのことです。

医学的に必要なサービスとは、年齢に応じた成長と発達、または機能的能力の獲得、維持、回復に必要なサービスを言います。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

21歳未満に関しては、連邦政府による早期・定期検診、診断および治療(EPSDT)給付のもと、異常または身体的・精神的疾患や状態を矯正または改善するために必要なサービスであれば、医学的に必要なサービスとなります。これには、身体的・精神的疾患や病状を治療または緩和するために、あるいは病状の悪化を防ぐために必要なケアが含まれています。

以下は医学的に必要なサービスには含まれません。

- 試験が行われていない、あるいはまだ試験中の治療法
- 一般的に効果があると認められていないサービスまたはアイテム



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- 通常の治療過程や治療期間とは異なるサービス、または臨床ガイドラインがないサービス。
- 介護者またはプロバイダーの便宜を図るためのサービス

Anthemでは、他のプログラムが適用され、Anthemが適用されないサービスであっても、お客様が医学的に必要なすべてのサービスを受けられるよう、これらのプログラムとの調整を行います。

医学的に必要なサービスには、以下を目的とする合理的かつ必要なサービスが含まれます。

- 生命の保護、
- 重大な疾患または重大な障害の予防、
- 激しい痛みの緩和、
- 年齢に応じた成長と発達の達成、
- 機能的能力の獲得、維持、および回復



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

21歳未満については、医学的に必要なサービスには、上記のすべての対象サービスのほかに、連邦政府の早期・定期検診、診断および治療(EPSDT)給付で義務付けられている、異常または身体的・精神的疾患や状態を矯正または改善するために必要なケア、診断サービス、治療、その他の処置が含まれます。

EPSDTでは、低所得世帯の乳幼児、小児、および21歳未満の青少年を対象に、予防、診断、治療サービスを提供しています。EPSDTでは、成人向けのMedicaid給付よりも多くのサービスが適用対象となっています。この給付は、子どもたちの健康問題を予防、診断、治療するために、早期発見・早期ケアが行われるようにするためのものです。EPSDTの目標は、すべての子供が必要な時に必要な医療を受けられる、すなわち、適切なケアを適切な環境で、適切な時期に適切な子供に提供することを目指しています。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

Anthemでは、他のプログラムでは適用され、Anthemでは適用されないサービスであっても、お客様が医学的に必要なすべてのサービスを受けられるよう、これらのプログラムとの調整を行います。本ハンドブックの「その他のMedi-Calプログラムとサービス」をお読みください。

Anthemが適用されるMedi-Calの給付

外来（手術）サービス

成人向け予防接種

お客様は、ネットワーク内プロバイダーから成人向け予防接種（予防注射）を事前承認（事前許可）なしで受けることができます。Anthemでは、疾病センター制御と予防(CDC)の予防接種の実施に関する諮問委員会(ACIP)が推奨する予防接種が適用対象となっており、これには旅行時に必要な予防接種も含まれます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

また、Medi-Cal Rxを通じて、薬局で一部の成人向け予防接種（注射）サービスを受けることもできます。本章の「その他のMedi-Calプログラムとサービス」をお読みください。

以下の方はカイロプラクティックサービスを受けることができます。

- 21歳未満の小児
- 妊娠中の方（妊娠終了後60日を含む月の末日まで）
- 専門的看護施設、中間看護施設、亜急性期看護施設に入所している方
- Anthemネットワーク内の郡病院の外来部門、外来クリニック、連邦政府認定保健センター(FQHC)、または地方医療診療所(RHC)でサービスを受けるすべての会員の方。すべてのFQHC、RHC、郡立病院にて外来カイロプラクティックサービスが提供されているわけではありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

認知機能評価

Anthemでは、Medicareプログラムの下、年に1度の健康診断の一環として認知機能評価の検査費用を、同様の検査の受給資格がない65歳以上の会員を対象に、年に1回分、負担しています。認知機能評価では、アルツハイマー病や認知症の兆候を調べます。

コミュニティヘルスワーカーサービス

Anthemは、疾病、障害、その他の健康状態またはその進行の予防、寿命の延長、身体的精神的な健康および効率の促進を目的に、医師またはその他の免許を有するプラクティショナーが推奨する場合、個人に対するコミュニティヘルスワーカー(CHW)サービスについて、その費用を負担します。サービスには以下が含まれます。

- 健康教育およびトレーニング（慢性疾患または感染症の管理と予防、行動、周産期、および口腔の健康状態、ならびに怪我の予防を含む）



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 健康増進およびコーチング（疾病予防と管理に取り組むための目標設定と行動計画の作成を含む）

透析および血液透析サービス

Anthemでは透析治療について、その費用を負担します。Anthemは、医師が要請し、Anthemが承認した場合、血液透析（慢性透析）サービスも適用対象となります。

Medi-Calの保険には以下は含まれません。

- 快適性や便利性を目的とした機器、消耗品、および機能、または豪華な機器、消耗品、および機能
- 家庭用透析装置を持ち運べるようにするための発電機または付属品などの非医療用品



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

ドゥーラサービス

Anthemは、妊娠中または過去1年間に妊娠していた会員の方を対象に、医師または免許を持つプラクティショナーが推奨する場合に、ドゥーラサービスに適用されます。すべてのドゥーラサービスがMedi-Calの適用対象となるわけではありません。

ドゥーラとは、妊産婦を対象として、流産、死産、人工妊娠中絶のサポートも含め、出産前後および出産中の健康教育、アドボカシー、身体的精神的・非医学的サポートを提供するバースワーカーです。

二者間サービス

Anthemは、会員およびその介護者を対象に、医学的に必要な二者間の行動保健(DBH)医療サービスについて、その費用を負担します。二者とは、お子様とその両親または介護者を言います。二者間ケアでは、ご両親または介護者とお子様を一緒にサポートします。ここでは、子供の健全な発達とメンタルヘルスの支援を目的に、家族の福祉に焦点を当てています。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

二者間ケアには、DBHの小児訪問、二者間包括的コミュニティサポートサービス、二者間心理教育サービス、親または介護者のための二者間サービス、二者間家族トレーニング、子どもの発達のためのカウンセリング、母親のメンタルヘルスサービスなどがあります。

外来手術

Anthemは外来外科手術について、その費用を負担します。一部の手術については、サービスを受ける前に事前承認（事前許可）を得る必要があります。診断手技および特定の外来医療手技または歯科手技は、待機的手技とみなされます。お客様には事前承認（事前許可）を得ていただく必要があります。Anthemは医学的に必要な医師サービスについて、その費用を負担します。

足病サービス

Anthemは、診断および人間の足に関する医学的、外科的、機械的、操作的、および電氣的治療のため



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

に医学的に必要な足病サービスについて、その費用を負担します。これには、足首の治療と足につながる腱の治療などがあります。また、足の機能を制御する足の筋肉や腱の非外科的治療も含まれます。

治療法

Anthemでは、以下のようなさまざまな治療法の補償を行っています。

- キモセラピー
- 放射線療法

出産および新生児ケア

Anthemはこれらの出産・新生児ケアサービスについて、その費用を負担します。

- 分娩施設サービス
- 搾乳器と消耗品
- 母乳育児教育とサポート
- 認定看護助産師(CNM)
- 分娩および産後のケア



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 胎児遺伝性疾患の診断およびカウンセリング
- ドゥーラサービス
- 公認助産師
- 妊産婦のメンタルヘルスサービス
- 新生児ケア
- 出生前ケア

遠隔医療サービス

遠隔医療とは、お客様が物理的にプロバイダーと同じ場所にいなくてもサービスを受けられる方法です。遠隔医療では、電話、ビデオ、またはその他の手段で、プロバイダーと目の前で会話をすることがあります。また、遠隔医療では、プロバイダーと目の前で会話することなく、情報を共有することもあります。遠隔医療を用いて、多くのサービスを受けることができます。

遠隔医療は、対象サービスによってはご利用いただけない場合もあります。遠隔医療で受けられるサービスについては、担当のプロバイダーにお問い合わせ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

してください。重要なのは、遠隔医療を利用したサービスがお客様にとって適切であることにお客様とプロバイダーが合意することです。お客様には対面でサービスを受けていただく権利があります。お客様にとって遠隔医療が適切であることにプロバイダーが同意しても、遠隔医療を利用する必要はありません。

メンタルヘルスサービス

外来患者メンタルヘルスサービス

Anthemは、初回メンタルヘルス評価について、事前承認（事前許可）なしで、その費用を負担します。Anthemネットワーク内の認可を受けたメンタルヘルスプロバイダーからいつでもメンタルヘルス評価を受けることができ、紹介は不要です。

お客様に必要なケアのレベルを決定するため、担当のPCPまたはメンタルヘルスプロバイダーは、より詳しいメンタルヘルススクリーニングを行えるよう、Anthemネットワーク内の専門医に紹介する場合があります。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

ります。メンタルヘルスクリーニングの結果、お客様に軽度または中等度の苦痛、あるいは精神的、感情的、または行動機能の障害が認められる場合、Anthemはお客様へメンタルヘルスサービスを提供することができます。

Anthemは以下のようなメンタルヘルスサービスについて、その費用を負担します。

- 個人およびグループを対象としたメンタルヘルス評価および治療（心理療法）
- 心理検査（メンタルヘルスの状態を評価するために臨床的に必要とされる場合）
- 注意力、記憶力、問題解決能力を改善するための認知スキルの開発
- 薬物療法のモニタリングを目的とした外来サービス
- 外来検査サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- Medi-Cal Rx 契約薬剤リスト([medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/](https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/))が適用されていない外来医薬品、消耗品、サプリメント
- 精神科診察
- 2人以上の家族が関与する家族療法家族療法には以下のようなものが挙げられます
 - 親子心理療法（0～5歳まで）
 - 親子対話療法（2～12歳まで）
 - 認知行動カップル療法（成人）

Anthemが提供するメンタルヘルスサービスに関する詳しい情報は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

精神障害に必要な治療がAnthemのネットワーク内で利用できない場合、またはPCPもしくはメンタルヘルスプロバイダーが上記の「ケアへのタイムリーなアクセス」に記載された時間内に必要なケアを提供できない場合、Anthemはネットワーク外のサービスを適用対象とし、お客様がこれらのサービスを受けられるようサポートいたします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

メンタルヘルスクリーニングの結果、より高度な障害があり、特殊メンタルヘルスサービス(SMHS)が必要と判断された場合、PCPまたはメンタルヘルスプロバイダーは、必要とするケアが受けられるようにするために、郡のメンタルヘルスプランを紹介することができます。AnthemでもSMHSを受けられるようお住まいの郡と連絡を取り、お客様をサポートさせていただくことができます。

詳しくは、81ページの「その他のMedi-Calプログラムとサービス」の「特殊メンタルヘルスサービス」をお読みください。

救急医療

医療的緊急事態の治療に必要な入院および外来サービス

Anthemは、United States国内（プエルトリコ、米領バージン諸島などの米領を含む）で発生した医療的緊急事態の治療に必要なあらゆるサービスについて、その費用を負担します。Anthemでは、Canadaまたは



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Mexicoにおいて入院を要する緊急治療も適用対象として、その費用を負担します。医療的緊急事態とは、激しい痛みや重傷を伴う医学的状态を言います。その状態は非常に深刻で、直ちに医療処置を受けなければ、（医療の専門家ではない）良識ある（合理的な）一般の人々が、以下のような状態をもたらすと予想できるものです。

- 健康に対する重大なリスク
- 身体機能への重大な危害
- 身体臓器または部位の重大な機能障害
- 妊婦の分娩活動期、すなわち以下のいずれかが起こり得る分娩時における重大なリスク
 - 分娩前に他院へ安全に転院させるには、十分な時間がない
 - 転院により、母体および胎児の健康や安全が脅かされる可能性がある

病院の救急外来プロバイダーにより、治療の一環として最大72時間分の外来処方薬が投与された場合、Anthemでは当該処方薬を対象となる緊急サービス

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

の一部として適用いたします。病院の救急外来で処方された処方箋を外来薬局で受け取る場合、当該処方箋はMedi-Cal Rxが適用されます。

外来薬局の薬剤師が緊急用医薬品を処方した場合、その**緊急用医薬品**はAnthemではなくMedi-Cal Rxの適用となります。薬局がお客様に緊急で薬剤をお渡しするためにサポートを必要とする場合は、薬局からMedi-Cal Rx (1-800-977-2273) までお電話ください。

救急搬送サービス

Anthemでは、緊急時に最寄りの医療機関に搬送するための救急車サービスについて、その費用を負担します。ここでは、お客様の病状が重篤であり、他の手段ではお客様の健康や生命が危険にさらされる可能性がある場合をいいます。United States国外では、CanadaまたはMexicoにおいて入院を必要とする救急医療を除き、いかなるサービスも適用されません。CanadaまたはMexicoで救急車サービスを受け、当該ケアの期間中に入院しなかった場合、Anthemは救急車サービスは適用されません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

ホスピスおよび緩和ケア

Anthemは、子どもから大人まで、身体的、感情的、社会的、精神的な不快感を軽減する効果があるホスピスケアおよび緩和ケアについて、その費用を負担します。21歳以上の成人の方は、ホスピスケアと緩和ケアサービスを同時に受けることはできません。

ホスピスケア

ホスピスケアは末期患者を対象とした給付です。ホスピスケアは、会員の方の余命が6カ月以下であることを条件としています。ホスピスケアは、延命を目的とした治療ではなく、主に疼痛と症状の管理に重点を置いた介入です。

ホスピスケアには以下のようなものがあります。

- 看護サービス
- 理学、作業、言語サービス
- 医療ソーシャルサービス
- ホームヘルパーおよび家事代行サービス
- 医療用品および器具



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 医薬品および生物学的サービスの一部
(Medi-Cal Rxを利用できる場合があります)
- カウンセリングサービス
- 危険な状態にある時および終末期の在宅看護に必要な24時間体制の継続看護サービス
- 病院、専門的看護施設、またはホスピス施設での1回につき連続5日間までのレスパイトケア入院
- 病院、専門的看護施設、またはホスピス施設での、疼痛コントロールまたは症状管理を目的とした短期入院ケア

緩和ケア

緩和ケアとは、苦痛の予測、予防、および治療により生活の質を向上させる、患者とその家族を中心としたケアです。緩和ケアでは、会員の方の余命は6カ月以下である必要はありません。緩和ケアは、治療的ケアと同時に提供されることもあります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

緩和ケアには以下のようなものがあります。

- 事前ケア計画
- 緩和ケアの評価および診察
- 許可されたすべての緩和ケアと治療的ケアを含むケア計画
- ケア計画チームは以下の者で構成されますが、これらに限定されるものではありません
 - 医師またはオステオパシー医
 - フィジシャンアシスタント
 - 正看護師
 - 准看護師またはナースプラクティショナー
 - ソーシャルワーカー
 - 牧師
- ケア連携
- 疼痛および症状管理
- メンタルヘルスおよび医療ソーシャルサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

21歳以上の成人は、緩和ケアとホスピスケアを同時に受けることはできません。緩和ケアを受けている方でホスピスケアの受給資格がある場合は、いつでもホスピスケアへの変更を申し出ることができます。

入院

麻酔専門医サービス

Anthemは、適用対象となる入院中に行われる医学的に必要な麻酔専門医サービスについて、その費用を負担します。麻酔専門医とは、患者への麻酔行為を専門に行うプロバイダーです。麻酔は、医療処置や歯科処置の際に使用される薬の一種です。

入院サービス

Anthemは、医学的に必要な入院治療について、その費用を負担します。

高速全ゲノムシーケンシング

高速全ゲノムシーケンシングは、集中治療室に入院している1歳以下のMedi-Cal会員の方を対象とした



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

保険給付です。RWGSには、個別シーケンシング、ご両親またはそのお子様のためのトリオシーケンシング、超高速シーケンシングがあります。

RWGSは、1歳以下の小児の集中治療室(ICU)でのケアに影響を及ぼす病態を時間内に診断する新しい方法です。お子様がCalifornia 子供サービス(CCS)の対象となる場合、CCSが入院およびRWGSに適用される可能性があります。

外科治療

Anthemは、病院で行われる医学的に必要な手術について、その費用を負担します。

産後ケア延長(PPCE)プログラム

Anthemは、収入、市民権、滞在資格に関わらず、妊娠終了後12カ月までの産後ケアについて、その費用を負担します。その他の措置は必要ありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

リハビリテーションおよびハビリテーション (治療) サービスおよび機器

この給付には、傷害、障害、慢性疾患を有する人が精神的・身体的能力を獲得または回復するためのサービスや機器を対象としています。

Anthemは、以下のすべての要件を満たす場合に、本項に記載されているリハビリテーションおよびハビリテーションサービスについて、その費用を負担します。

- 医学的に必要なサービスである
- 疾患に対処するためのサービスである
- 日常生活に必要な能力や機能を維持、習得、または向上させるためのサービスである
- ネットワーク内の施設でサービスを受けている（ただし、ネットワーク内の医師が、他のプロバイダーによるサービスを受けることが医学的に必要であると認めた場合、またはネットワーク内の施設がお客様の疾患の治療に利用できない場合を除く）

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Anthemでは、以下のリハビリテーション/リハビリテーションサービスについて、その費用を負担します。

鍼治療

Anthemは、一般に認められた医学的状态に起因する、重度かつ継続する慢性的な痛みの間隔を予防、変化、または緩和することを目的とした鍼治療について、その費用を負担します。

外来鍼灸サービスの利用は、それが医師、歯科医師、足病専門医、または鍼灸師によって提供される場合、鍼による電気刺激の有無にかかわらず、聴能学、カイロプラクティック、作業療法、言語療法サービスと組み合わせて月2回までとなります。この制限は21歳未満の小児には適用されません。Anthemは医学的に必要な場合は、他のサービスについても事前に承認する（事前に許可する）場合があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

聴能学（ヒアリング）

Anthemでは、聴能学サービスについて、その費用を負担します。外来での聴能学検査は、鍼治療、カイロプラクティック、作業療法、言語療法サービスと組み合わせて、利用は月に2回までとなります（この制限は21歳未満の小児には適用されません）。Anthemは、医学的に必要な場合は、他のサービスについても事前に承認する（事前に許可する）場合があります。

行動保健治療

Anthemでは、EPSDTの給付を通じて、21歳未満の会員の方を対象とした行動的健康治療（BHT）サービスについてその費用を負担します。BHTには、応用行動分析やエビデンスに基づく行動介入プログラムなど、21歳未満を対象に可能な限り機能を発達および回復させることを目的としたサービスや治療プログラムがあります。

BHTのサービスでは、行動観察と強化を用いて、または対象となる行動の各ステップを教える促しを



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

通じてスキルを教えています。BHTのサービスは、信頼できるエビデンスに基づくものであり、実験的なサービスではありません。BHTのサービスの例として、行動介入、認知行動介入パッケージ、包括的行動治療、応用行動分析などがあります。

BHTのサービスは、医学的に必要であり、認可を受けた医師または心理士によって処方され、プランによる承認を受け、承認された治療計画に従った方法で提供されるものでなければなりません。

心臓病のリハビリテーション

Anthemでは、入院および外来での心臓リハビリテーションサービスについて、その費用を負担します。

耐用医療機器(DME)

Anthemでは、医師、フィジシャンアシスタント、ナースプラクティショナー、またはクリニカルナーススペシャリストの処方箋によるDME用品、機器、およびその他のサービスの購入またはレンタルにつ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

いて、その費用を負担します。処方されたDME用品は、日常生活動作に不可欠な身体機能を維持するため、または重大な身体障害を予防するために医学的に必要なものとして適用対象となります。

一般的に、以下に示すものはAnthemの適用対象外となります。

- 本章の「出産および新生児ケア」の「搾乳器と消耗品」に記載されている小売の搾乳器を除く、快適性、利便性、または贅沢な機器、機能、および消耗品
- レクリエーションやスポーツ活動の一層のサポートを目的とした器具を含む運動器具など、通常の日常生活動作を維持することを目的としない物品
- 衛生器具（21歳未満の方については医学的に必要な場合を除く）
- サウナバスやエレベーターなど、医療を目的としないもの
- 自宅や車の改造



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 血液またはその他の体内物質を検査するための器具（糖尿病用血糖モニター、持続血糖モニター、試験紙、ランセットはMedi-Cal Rxの適用対象となります）
- 心臓または肺の電子モニター（乳児無呼吸モニターを除く）
- 21歳未満の会員に対して医学的に必要な場合を除き、紛失、盗難、誤用による機器の修理または交換（21歳未満の方については医学的に必要な場合を除く）
- 一般的にヘルスケアに使用されないその他の品目

場合によっては、医師が事前承認（事前認可）の申請書を提出することで、これらの品目が承認される場合もあります。

経腸栄養および非経口栄養

これらの栄養補給方法は、医学的状态により通常の食事ができない場合に使用されます。経腸栄養製剤および非経口栄養製剤は、医学的に必要な場合に、

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Medi-Cal Rxによる保険が適用されます。Anthem はまた、医学的に必要な場合、経腸および非経口ポンプならびにチューブについても、その費用を負担します。

補聴器

Anthemでは、お客様が難聴の検査を受けられた結果、補聴器が医学的に必要と判断され、医師の処方箋をお持ちの場合に補聴器が適用対象となります。適用対象となる補聴器は、医学的な必要性を満たしたもののうち、最も価格が低いものに限られます。Anthemにおいて、適用対象となる補聴器は1台です（1台の補聴器で得られる以上の効果を得るために両耳に補聴器が必要な場合を除く）。

21歳未満の方向けの補聴器

California州では、州法で、小児のお子様が補聴器が必要な場合、Californiaこども用サービス(CCS)プログラムによる受給資格の確認が義務付けられています。CCSに該当する場合、医学的に必要な補聴器



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

の費用はCCSにより負担されます。CCSに該当しない場合は、医学的に必要な補聴器はMedi-Calの一部として、保険が適用されます。

Anthemでは、補聴器を含むCCSの適用となる医療サービスの費用を負担いたします。Anthemでは、医学的に必要な補聴器はMedi-Calの一部として、その費用を負担します。

21歳以上の方向けの補聴器。

Medi-Calでは、適用対象となる補聴器1台につき以下のものが適用の対象となります。

- フィッティングに必要な耳型
- 標準電池1個
- 補聴器の機能を確認するための来院
- 補聴器のクリーニングとフィッティング
- 補聴器の修理

Medi-Calでは、以下の場合、補聴器の交換が適用の対象となります

- 現在の補聴器では補えない難聴の場合。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 補聴器を紛失、盗難、または破損による修理が不可能で、それがお客様の過失でない場合。経緯を記したメモを弊社までご提出ください。

21歳以上の成人の方の場合、Medi-Calには以下のものは含まれません

- 補聴器の電池交換

ホームヘルスサービス

Anthemは自宅にて行われる医療サービスについて、これが医学的に必要と認められ、医師またはフィジシャンアシスタント、ナースプラクティショナー、クリニカルナースプラクティショナーによって処方されたものである場合、その費用を負担します。

ホームヘルスサービスは、以下を含むMedi-Calの適用対象サービスに限定されます

- パートタイムの専門的看護ケア
- パートタイムの在宅医療助手
- 専門的な理学療法、作業療法、および言語療法



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 医療ソーシャルサービス
- 医療用品

医療用品、機器および器具

Anthemは、医師、フィジシャンアシスタント、ナースプラクティショナー、およびクリニカルナースプラクティショナーによって処方された医療用品について、その費用を負担します。一部の医療用品は、サービス料金(FFS) Medi-Cal Rxが適用されますが、Anthemは適用されません。FFSで消耗品が適用対象となる場合、プロバイダーはMedi-Calに対して費用を請求します。

以下はMedi-Calの適用対象となりません。

- 一般的な家庭用品（以下に限定されません）
 - 粘着テープ（全種類）
 - 研磨用アルコール
 - 化粧品
 - 綿球および綿棒
 - ダスティングパウダー



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 拭き取りティッシュ
- ウィッチヘーゼル
- 一般的な家庭用治療薬（以下に限定されません）
 - 白色ワセリン
 - 乾燥肌用オイル・ローション
 - タルクおよびタルク配合製品
 - 過酸化水素などの酸化剤
 - 過酸化カルバミドおよび過ホウ酸ナトリウム
- 非処方シャンプー
- 安息香酸・サリチル酸軟膏、サリチル酸クリーム・軟膏・液剤、酸化亜鉛ペーストを含む外用剤
- その他、主にヘルスケアを目的として一般的に使用されるものではなく、主として特定の医学上の必要性がない人が定期的に使用する品目

作業療法

Anthemは、作業療法の評価、治療計画、治療、指導、相談サービスを含む作業療法サービスについて、その費用を負担します。作業療法サービスの

② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

利用は、鍼治療、聴能学、カイロプラクティック、言語療法サービスと組み合わせて、月2回までとなります（この制限は21歳未満の小児には適用されません）。Anthemは、医学的に必要な場合は、他のサービスについても事前に承認する（事前に許可する）場合があります。

装具/人工関節

Anthemは、装具および人工装具サービスについて、医学的に必要とされ、医師、足病医、歯科医または医師以外のプロバイダーによって処方される場合にその費用を負担します。これには、補聴器、人工乳房/乳房切除用ブラジャー、火傷用圧迫衣、身体の一部の機能回復または置換を目的とした補装具、弱くなったり変形した身体の一部を支えるための補装具などが含まれます。

オストミーおよび泌尿器用品

Anthemは、オストミーバッグ、尿道カテーテル、排液バッグ、灌流用品、接着剤についてその費用を負



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

担します。これには、快適性や利便性を目的とした機器や機能、または贅沢な機器や機能は含まれません。

理学療法

Anthemは、理学療法の評価、治療計画、治療、指導、相談サービス、および外用薬の塗布を含む、医学的に必要な理学療法サービスについて、その費用を負担します。

肺リハビリテーション

Anthemは、医師によって処方された医学的に必要な肺リハビリテーションについてその費用を負担いたします。

専門的看護施設サービス

Anthemは、身体に障害があり高度なケアが必要な場合、専門的看護施設サービスを医学的に必要なものとしてその費用を負担します。これらのサービスには、1日24時間の専門的看護ケアを受けられる認可施設での部屋代および食事代が含まれます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

言語療法

Anthemは、医学的に必要な言語療法について、その費用を負担します。言語療法サービスの利用は、鍼治療、聴能学、カイロプラクティック、作業療法サービスとの組み合わせで、月に2回までとなります。この制限は21歳未満の小児には適用されません。

Anthemは医学的に必要な場合は、他のサービスについても事前に承認する（事前に許可する）場合があります。

トランスジェンダー向けサービス

Anthemは、トランスジェンダーサービス（ジェンダー肯定的サービス）について、医学的に必要な場合、または再建手術の規定を満たす場合、この費用を負担します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

臨床試験

Anthemは、がんを含む疾患を対象とした臨床試験に組み入れられた患者について、通常の治療費を負担いたします。United Statesについては、<https://clinicaltrials.gov>。Medi-Cal FFSプログラムであるMedi-Cal Rxは、ほとんどの外来処方薬に適用されます。詳しくは、本章の「外来処方薬」をお読みください。

検査およびX線検査サービス

Anthemは、外来および入院の検査とX線サービスについて、医学的に必要な場合にその費用を負担します。CTスキャン、MRI、PETスキャンなどの高度な画像検査については、医療的な必要性に基づいてその費用を負担いたします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

予防およびウェルネスサービスと慢性疾患管理

このプランでは以下についてその費用を負担します

- 予防接種実施に関する諮問委員会が推奨するワクチン
- 家族計画サービス
- 米国小児科学会「明るい未来」推奨事項 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 逆境的小児期体験(ACE)のスクリーニング
- 喘息予防サービス
- アメリカ産婦人科医が推奨する予防サービス
- 禁煙支援（または禁煙サービス）
- 予防サービス タスクフォース グレード A および Bが推奨する予防サービス

家族計画サービスは、出産適齢期の方が子供の数や出産の間隔を選べるようにするために提供されています。これらのサービスには、FDAによって承認されたすべての避妊方法が含まれています。家族計画サービスには、AnthemのPCPおよび産婦人科専門医が対応します。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

家族計画サービスについては、Anthemの事前承認（事前認可）なしで、Anthemと提携していないMedi-Calの医師またはクリニックを選ぶこともできます。家族計画サービスと関連のないネットワーク外プロバイダーからのサービスは、費用が負担されない場合があります。詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

Anthemはまた、以下の症状に焦点を当てた慢性疾患管理プログラムについても、その費用を負担します。

- 糖尿病
- 心血管疾患
- 喘息
- うつ病
- 双極性障害
- 慢性閉塞性肺疾患(COPD)
- 鬱血性心不全(CHF)



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

- HIV/AIDS
- 高血圧
- 物質使用障害
- 統合失調症

20歳以下の青少年の予防的ケアについては、第5章「小児および青少年のウェルネスケア」をお読みください。

糖尿病予防プログラム(DPP)

糖尿病予防プログラム(DPP)は、エビデンスに基づいた生活習慣改善プログラムです。この12カ月間に及ぶプログラムは、生活習慣の変化に重点を置いています。糖尿病予備軍と診断された人の2型糖尿病の発症を予防または遅らせることを目的としています。基準を満たした会員の方は、2年目も受給資格を得られる可能性があります。このプログラムでは、教育とグループサポートが提供されます。手法として以下の内容が実施されます（以下に限定されません）。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- ピアコーチの提供
- セルフモニタリングおよび問題解決の指導
- 励ましとフィードバックの提供
- 目標達成をサポートする情報資料の提供
- 目標達成のための定期的な計測の記録

DPPに参加するには、一定の規則を満たしている必要があります。このプログラムの受給資格があるかどうかについては、Anthemに電話でお問い合わせください。

再建サービス

Anthemは、身体構造の異常を修正または修復し、可能な限り正常な外観を繕うまたは形成するための手術について、その費用を負担します。身体構造の異常とは、先天性欠損、発育異常、外傷、感染症、腫瘍、疾患、または乳房切除のような身体構造の一部を失う結果となった疾患治療によって生じたものを言います。これには一部の制限や例外が適用される場合もあります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

物質使用障害スクリーニングサービス

Anthemは以下についてその費用を負担します。

- アルコールおよび薬物スクリーニング、
評価、簡易介入、および治療の紹介(SABIRT)
郡による治療の保障については、本章の以下に記載する「物質使用障害治療サービス」をお読みください。

眼科治療に対する給付

Anthemは以下についてその費用を負担します。

- 1回の定期的な眼科検査（24カ月に1回）。
ただし、糖尿病患者など、医学的に必要な場合は、これ以上の回数の眼科検査の費用を負担します。
- 眼鏡（フレームおよびレンズ）。24カ月に1回とし、処方箋が有効であること。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 処方箋が変更された場合、または眼鏡を紛失、盗難、または破損して修理が不可能で、それがお客様の過失でない場合、24カ月以内に交換を行います。眼鏡の紛失、盗難、破損の経緯を記したメモを提出してください。
- 一般的な眼鏡、コンタクトレンズ、薬、手術による矯正が不可能で、日常生活に支障をきたす視力障害（加齢黄斑変性症など）をお持ちの方のための弱視用装具。
- 医学的に必要なコンタクトレンズ。目の疾患や状態（耳の欠損など）により眼鏡の使用が不可能である場合、コンタクトレンズ検査やコンタクトレンズが保障の対象となる場合があります。特殊コンタクトレンズの給付対象となる疾患には、無虹彩症、無水晶体症、円錐角膜症等がありますが、これらに限定されるものではありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

緊急時以外の送迎サービス給付

予約来院に医学的理由で車やバス、タクシーを利用できない場合は、医療送迎を受けることができます。対象となるサービスおよびMedi-Calが適用される薬局の予約来局のために医療送迎を受けることができます。主治医、歯科医、足病専門医、精神科医、物質使用障害プロバイダーに医療送迎を依頼することができます。プロバイダーは、お客様のニーズに応じた適切な交通手段を決定します。

医療送迎が必要だと判断された場合は、用紙に記入してAnthemに提出することで、医療送迎が処方されます。一度承認されると、医学的必要性に応じて最長12カ月間有効です。一度承認されると、必要な回数だけ乗車できます。主治医は医療送迎の必要性を再評価し、12カ月ごとに再承認する必要があります。

医療送迎とは、救急車、送迎用バン、車椅子用バン、航空送迎を言います。Anthemでは、予約来院の送迎が必要な場合、お客様が医療ニーズに応じた最も安価

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

な医療送迎をご利用いただけます。例えば、身体的または医学的に車椅子用バンで送迎できる場合は、Anthemでは救急車の料金をお支払いしません。航空送迎を受けることができるのは、病状により地上での送迎が不可能な場合のみです。

以下の場合、医療送迎を受けることができます。

- バス、タクシー、車、バンを使用して予約来院に行くことが物理的または医学的に不可能なため、医療送迎が物理的または医学的に必要であり、医師またはその他のプロバイダーの書面による承認がある場合。
- 身体または精神障害により、自宅、車、または治療を受ける場所への往復に運転手の助けが必要な場合。

非緊急時の（定期的な）予約来院のために医師が処方した医療送迎を依頼するには、Anthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** または **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** へ、予約来院の5営業日（月曜日～金曜日）までにお電



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

話ください。緊急のご予約の場合は、できるだけ早くお電話ください。お電話の際には会員証をご用意ください。予定されている送迎の状況については、乗車支援ライン(1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133))にお問い合わせください。

医療送迎の制限事項

Anthemは、お住まいから最も近く予約来院が可能なプロバイダーへの医療送迎を、お客様の医療ニーズを満たすもののうち最も安価な送迎の費用を負担します。Medi-Calが適用されないサービス、またはMedi-Calが適用されない薬局の予約に対しては、医療送迎を受けることはできません。このメンバーハンドブックには、適用されるサービスの一覧が記載されてます。

当該予約来院の種類にMedi-Calが適用されるが、ヘルスプランでは適用されない場合、Anthemは医療送迎の費用を負担いたしません。Medi-Calで送迎の日程調整を行うお手伝いはできます。Anthemが事前に承認した場合を除いて、ネットワークまたはサービス対象地



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

域外での送迎は適用されません。詳細または医療送迎を依頼するには、Anthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** または **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** までお電話ください。

会員の費用負担

Anthemが送迎を手配する場合、費用はかかりません。

医療送迎以外の送迎を受けるには

給付には、Medi-Calが負担するサービスの予約来院で、交通手段がない場合、予約来院への送迎が含まれます。他の交通手段をすべて試した結果、以下のような場合に無料で送迎を受けることができます。

- プロバイダーが許可したMedi-Calサービスの予約来院と自宅の往復
- 処方箋および医療用品の受け取り

Anthemは、Medi-Calの適用となるサービスを受けるために、車、タクシー、バス、またはその他の公共または民間の送迎サービスを利用して、予約来院に行くことを許可します。Anthemは、お客様が必要と



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

する医療送迎以外の送迎のうちもっとも安価なサービスの費用を負担いたします。場合によっては、Anthemがご自身で手配した自家用車での送迎に対して払い戻しさせていただくことがあります。お客様は乗車前にAnthemの承認を得ていただく必要があります。

バスなど他の交通手段をご利用になれない理由をお知らせいただく必要があります。電話、Eメールまたは直接お電話にてご連絡いただけます。交通手段がある場合、または予約来院へご自分で運転できる場合は、Anthemから払い戻しはいたしません。

この給付は、交通手段を利用できない会員の方のみを対象としたものです。

運転距離に基づく払い戻しには、運転された方について以下の写しをご提出ください。

- 運転免許証
- 車検証
- 自動車保険証明書



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

許可されているサービスの利用に送迎をリクエストするには、Anthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** または **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** へ、予約来院の5営業日（月曜日～金曜日）までにお電話ください。緊急の予約来院がある場合は、できるだけ早くお電話ください。お電話の際は、会員証をご用意ください。予定されている送迎の状況については、乗車支援ライン (**1-877-931-4756**) までお問い合わせください。

付記：アメリカインディアンの方は、最寄りのインディアンヘルスクリニックにご連絡いただき、医療送迎以外の送迎を依頼することもできます。

医療送迎以外の送迎の制限事項

Anthemは、お住まいから最も近く予約来院が可能なプロバイダーへの医療送迎以外の送迎を、お客様の医療ニーズを満たすもののうち最も安価な送迎の費用を負担します。会員の方はご自分で運転することができず、医療送迎以外の送迎として直接払い戻しを受



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

けることもできません。詳細は、Anthem
1-800-407-4627 (TTY 711)または **1-877-931-4755**
(TTY 866-288-3133) までお電話ください。

以下の場合、医療送迎以外の送迎は適用されません

- Medi-Cal の適用対象サービスを受けるため、救急車、送迎用バン、車椅子用バン、又はその他の医療送迎が医学的に必要な場合
- 身体的または医学的状态により、住居、車両、または治療を受ける場所への往復に運転手の介助が必要な場合
- 車椅子を使用しており、運転手の手助けなしでは乗り降りができない場合
- Medi-Calはこのサービスに適用されません

会員の費用負担

Anthemが医療送迎以外の送迎を手配する場合、費用はかかりません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

交通費

場合によっては、お住まいの近くでは利用できない医師の予約のために長距離を移動しなければならない場合、Anthemは食事代、ホテル代、駐車場代、通行料など関連費用などの旅費を負担することができます。また、当該予約来院の同行者や、臓器移植のために臓器を提供する場合についても、費用を負担することがあります。これらのサービスを利用するには、Anthemの**1-800-407-4627 (TTY 711)** または **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** へ連絡し、事前承認（事前認可）を依頼する必要があります。

歯科サービス

[Sacramento郡のみ] Medi-Calではお客様の歯科サービスを提供するためにマネージドケアプランを使用しています。歯科マネージドケアに登録する必要があります。詳しくは<http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>のヘルスケアオプションをご覧ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Medi-Calは以下を含む歯科サービスについて費用を負担します

- 診察、X線検査、
歯のクリーニング
などの診断および
予防歯科サービス
- 疼痛コントロール
のための緊急サー
ビス
- 抜歯
- 充填
- 根管治療（前歯/
後歯）
- クラウン（既製/
技工）
- スケーリングとル
ートプレーニング
- 総入れ歯および部
分入れ歯
- 給付資格のある小
児への歯科矯正
- フッ素塗布

ご質問または歯科サービスの詳細は、Medi-Cal歯科プログラム**1-800-322-6384**（TTY **1-800-735-2922** または**711**）までお電話ください。また、Medi-Cal 歯科プログラムのウェブサイト

<https://smilecalifornia.org/> もご覧いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627** (TTY **711**)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

[Sacramento郡のみ] 歯科マネージドケアプランに加入している歯科医療サービスに関する質問や詳細については、指定された歯科マネージドケアプランに連絡してください。

その他のAnthem保険給付およびプログラム

喘息予防サービス

Anthemは、喘息に関する基本的な知識、長期管理薬および即効性緩和薬の適切な使用法、エビデンスに基づく自己管理スキルおよびセルフモニタリングスキル、ならびに喘息症状悪化につながる環境暴露を軽減またはコントロールするための行動に関する健康教育と指導をサポートします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

LiveHealth® Online

Anthem会員は、スマートフォン、タブレット、またはコンピューターを使って、24時間365日LiveHealth Onlineにアクセスできます。LiveHealth Onlineでは、患者さんは心身の健康のサポートを行う認定医とつながることができます。医師は薬を処方し、薬局に送付することができます。非管理薬のみ処方が可能です。

会員の方は、**1-888-548-3432 (TTY 711)** に電話いただくか、無料のLiveHealth Onlineモバイルアプリをダウンロードしlivehealthonline.comにアクセスして登録いただくと、24時間いつでもlivehealthonline.comをご利用いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

LiveHealth Online プログラムの詳細	LiveHealth Online メディカル	LiveHealth Online 精神科	LiveHealth Online 心理学
プロバイダーの種類	認定医	認定医	公認心理士 (PHD)、公認セラピスト (ソーシャルワーカーマスタールレベル)
給付内容		薬剤 (臨床的に必要な場合)	薬剤 (初回評価後に臨床的に必要な場合)
利用可能時間	24時間365日オンデマンド	予約午前8時～午後8時 (全時間帯)	予約午前7時～午後11時



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時 (太平洋時間) 対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

所要時間	10分	初回評価で30～45分。薬剤の確認が必要な場合は、フォローアップセッションで15分。	45分
平均的な待ち時間	10分程度	14日以下	4日以下
対象年齢	年齢制限なし、オンラインで治療可能か医師が判断	18歳以上	10歳以上



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

利点	在宅で気軽に医療にアクセスできます。緊急性のない症状で、時間のかかるER受診を回避できます。	自宅での行動保健プロバイダーへのアクセスが大幅に増加します。	自宅での行動保健プロバイダーへのアクセスが大幅に増加します。
----	--	--------------------------------	--------------------------------

一般的に治療が行われる疾患

- 擦り傷、軽傷高血圧症
- 喘息
- アレルギー/アレルギー性鼻炎
- 背部痛
- 咳/風邪
- 糖尿病/低血糖症



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

- 下痢
- 耳の痛み
- 熱、インフルエンザ
- 頭痛/片頭痛
- 失禁
- 不眠症
- 吐き気/嘔吐
- 結膜炎およびその他の眼感染症
- 発疹/皮膚障害
- 副鼻腔炎
- 喉の痛み/咽頭炎
- 捻挫/挫傷

一般的に治療が行われる行動疾患には以下のようなものがあります。

- 不安症
- 双極性障害



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- 病気対処行動
- うつ病
- 悲しみ
- パニック発作
- 子育ての問題
- 心的外傷後ストレス障害
- 強迫性障害
- 人間関係の問題
- ストレス

LiveHealth Onlineは、同じ行動保健プロバイダーによる継続的な治療を提供します。

LiveHealth Onlineの制限事項

LiveHealth Onlineは以下を提供するものではありません。

- 予防的または継続的なケア
- 検査の手配



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 専門医へのアクセス
- 会員は、緊急時以外の治療の第一選択として、PCPに予約を取る必要があります。

LiveHealth Onlineを利用するためのAnthemメンバーシップの確認

無料サービスを受けるには、Anthem会員IDをLiveHealth Onlineアカウントに追加する必要があります。LiveHealth Onlineアカウントの作成は、年齢が18歳以上でなければなりません。

保護者の方は、お子様のAnthem会員IDを個人アカウントに追加することができます。

会員の方は、ライブビデオ来院に以下の方をゲストとして招待することができます。

- ご家族
- 他のプロバイダー

電子メールやファックスがあればPCPなど誰とでもカルテの内容をまとめたものを共有することができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

LiveHealth Onlineでは、同じ行動保健プロバイダーによる継続的な治療を提供しています。

会員の方は、**1-888-548-3432 (TTY 711)** に電話いただくか、無料のLiveHealth Onlineモバイルアプリをダウンロードしlivehealthonline.comにアクセスして登録いただくと、24時間いつでもサポートを受けられます。

オンライン診察後の緊急の処方箋サポートについては、**1-888-982-7956** までお電話ください。

長期サービスケアおよびサポート

Anthemは、対象となる会員の方に、以下のタイプの長期看護施設または在宅における長期看護サービスおよびサポートを提供いたします。

- Anthemが承認した専門的看護施設サービス
- Anthemが承認した亜急性期介護施設サービス
(成人および小児向けを含む)
- Anthemが承認する中間看護施設サービス
 - 中間看護施設／発達障害者(ICF/DD)

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 中間看護施設／発達障害者ハビリテーション(ICF/DD-H)、
- 中間看護施設／発達障害者看護(ICF/DD-N)

長期看護サービスの受給資格がある場合、Anthemは、医療ニーズに最も適した介護レベルの介護施設またはケアホームに入居できるようにいたします。

MLTSSに関するご質問は、カスタマーケア

1-800-407-4627 (TTY 711)までお問い合わせいただくと、LTTS部門へ繋がりサポートを受けられます。

基本的なケア連携

様々なプロバイダーや様々な医療システムからケアを受けることは大変なことです。Anthemは、会員の皆様が医学的に必要なサービス、処方薬、行動医療サービスをすべて受けられるようにしたいと考えています。Anthemは、お客様の健康ニーズの調整と管理を無料で支援いたします。この支援は、当該サービスに他のプログラムが適用されている場合でも利用できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

退院後、あるいは別のシステムで医療を受ける場合、医療ニーズを満たす方法を見つけるのは難しい場合があります。ここでは、Anthemによる支援をいくつかご紹介します

- 退院後、再診の予約や薬の入手が難しい場合、Anthemがお手伝いします
- 対面での予約来院にサポートが必要な場合、Anthemは無料の交通手段を提供することができます。

お客様の健康またはお子様の健康に関するご質問やご心配な点については、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

ヘルスケアマネジメントサービス(CCM)

お客様の健康ニーズが複雑な場合は、ケア連携に焦点を当てた特別なサービスを受ける資格がある可能性があります。Anthemによるコンプレックスケアマネジメント(CCM)サービスは、特別な健康管理が必要なお子様、妊産婦の方、LTSSを受けている方、

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

末期腎疾患(ESRD)の方、移植給付金を利用する方、行動健康状態または物質使用障害のある方、および複数の慢性疾患を持つ方に対して提供されますが、これらの方々に限定されるものではありません。

CCMと高度医療管理（下記を参照）に加入している会員の方には、Anthemの担当ケアマネージャーがおり、上記の基本的なケア連携だけでなく、病院、専門的看護施設、精神科病院、または入所治療から退院後に利用できる移行ケアサポートに至るまで支援いたします。

高度医療管理(ECM)

Anthemは、非常に複雑なニーズを持つ会員の皆さまのECMサービスについて費用を負担します。ECMには、健康維持に必要なケアを受けるための特別なサービスがあり、様々な医師や他のプロバイダーからのケアの調整が行われます。ECMはプライマリケアや予防的ケア、急性期ケア、行動保健、発達、口腔衛生、地域密着型の長期サービスサポート(LTSS)、コミュニティリソースの紹介などの調整をサポートします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

受給資格がある場合、ECMのサービスについて連絡します。また、Anthemにお電話いただければ、ECMを受けられるかどうか、いつ受けられるかを調べることもできます。あるいはヘルスケアプロバイダーにご相談ください。プロバイダーは、お客様がECMを受ける資格があるかどうかを調べたり、ケアマネジメントサービスを紹介してくれます。

対象となるECMサービス

お客様がECMの対象となる場合は、主任ケアマネージャーを中心としたお客様だけのケアチームが設置されます。主任ケアマネージャーは、お客様と医師、専門医、薬剤師、ケアマネージャー、ソーシャルサービスプロバイダー、その他の人たちと話をします。全員が協力し合い、お客様が必要なケアが受けられるようにします。主任ケアマネージャーはまた、お客様のコミュニティで他のサービスを探し、申請するサポートもできます。ECMでは以下が実施されます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- アウトリーチとエンゲージメント
- 包括的なアセスメントとケアマネジメント
- ケア連携の強化
- 健康増進
- 包括的な移行ケア
- 会員および家族支援サービス
- コミュニティおよび社会的支援の連携および紹介

ECMがご自分に合っているかどうかは、Anthemの担当者またはヘルスケアプロバイダーにご相談ください。

会員の費用負担

ECMサービスに対する会員の負担はありません。

中止

高度医療管理が合わないと判断した場合は、主任ケアマネージャーに通知するか、またはAnthemの担当者にお電話いただくと、いつでもやめることができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

コミュニティサポート

コミュニティサポートは、お客様の個別ケアプランでご利用いただけます。コミュニティサポートは、Medi-Cal 州プランが適用されるサービスや環境に代わる、医学的に適切で費用対効果の高いサービスまたは環境を言います。これらのサービスは任意のもので、受給資格があれば、これらのサービスを利用することで、より自立した生活を送ることができます。これらのサービスは、すでに Medi-Cal で受けているサービスに代わるものではありません。Anthem では以下の 14 のサービスすべてを提供しています。

- 住宅移行指導
- 住宅入居および維持サービス
- 住宅保証金、デイ・ハビリテーション
- 短期入院後住宅、回復期ケア（メディカル・レスパイト）
- 看護施設/看護付き生活施設への移行
- コミュニティ移行/NFから自宅への移行



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 身の回りの世話と家事代行サービス
- レスパイトケア
- 環境的アクセシビリティへの適応（住宅改修）
- 喘息の改善
- 回復センター
- 医学的に調整された食事

コミュニティサポートの例としては、医療支援食や医療調整食、本人や介護者の手助け、シャワーのつっぱり棒やスロープなどがあります。

サポートが必要な場合、またはどのようなコミュニティサポートが利用できるか知りたい場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話いただくか、担当のヘルスケアプロバイダーにご連絡ください。資格および制限が適用される場合があります。

主要臓器移植

21歳未満の小児の移植

小児のお子様が移植が必要な場合、州法で、California児童サービス(CCS)プログラムによるCCS

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

の受給資格の確認が義務付けられています。CCSの受給資格がある場合、CCSが移植および関連サービスの費用を負担します。

CCSの受給資格を満たしていない場合、Anthemは評価を実施するため公認の移植センターに問い合わせます。移植センターにより移植の必要性和安全性が確認された場合、Anthemでは移植と関連サービスの費用を負担します。

21歳以上の成人に対する移植

主治医が主要臓器移植が必要であると判断した場合、Anthemは評価を実施するために公認の移植センターに問い合わせます。移植センターにより、お客様の病状に対して移植が必要であり安全であると確認された場合、Anthemは移植およびその他の関連サービスについてその費用を負担します。

Anthemが費用を負担する主な臓器移植には以下が挙げられますが、これらに限定されるものではありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 骨髄
- 心臓
- 心臓/肺
- 腎臓
- 腎臓/膀胱
- 肝臓
- 肝臓/小腸
- 肺
- 膀胱
- 小腸

ストリートメディシンプログラム

会員でホームレス状態にある方は、Anthemのプロバイダーネットワーク内のストリートメディシンプロバイダーから適用対象サービスを受けることができます。ストリートメディシンプロバイダーとは、ネットワーク内のプライマリケア医またはプライマリケア以外の医師です。会員の方がホームレス状態にある場合、ストリートメディシンプロバイダーがPCPの資格基準を満たし、当該会員の方のPCPとなることに同意した場合、Anthemのメディシンプロバイダーをかかりつけ医(PCP)として選択することができます。Anthemのストリートメディシンプログラムについては、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

WCMサービス対象外の在宅・コミュニティベースのサービスプログラム

1915(c)適用除外制度への登録資格がある場合、CCSの適用対象となる状態とは関連がないが、施設ではなく地域社会で生活するために必要な在宅・コミュニティベースのサービスを受けることができます。例えば、コミュニティベースの環境においてニーズを満たすために住宅改修が必要な場合、CCSに関連した状態としてAnthemはその費用を負担することができません。ただし、1915(c)適用除外制度に加入している場合は、施設入所を回避するために医学的に必要である場合、住宅改造の費用を負担する場合があります。

その他のMedi-Calプログラムとサービス

サービス料金(FFS) Medi-Calまたは他のMedi-Calプログラムを通じて受けられるその他のサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

一部のサービスについてはAnthemにて費用を負担しませんが、FFS Medi-Calまたは他のMedi-Calプログラムを通じて受けることができます。Anthemは、Anthemではなく他のプログラムが適用されるものも含め、医学的に必要なサービスをすべて受けられるよう、他のプログラムとの調製を行います。本項では、これらのサービスの一部をご紹介します。詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。

外来処方薬

Medi-Cal Rxの対象となる処方薬

薬局で処方される処方薬は、これはMedi-CalのFFSプログラムとして、その適用対象となります。プロバイダーがオフィスやクリニックで処方する薬は、Anthemが費用を負担する場合があります。プロバイダーが、診察室や輸液センターで処方した薬剤や在宅輸液プロバイダーが処方した薬剤は、医師が投与する薬剤とみなされます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

薬局以外のプロバイダーが薬剤を投与する場合は、医療給付の対象となります。プロバイダーは、Medi-Cal Rx契約薬剤リストの中から医薬品を処方することができます。

契約薬剤リストにない医薬品が必要な場合があります。これらの医薬品については、薬局で処方箋の薬を受け取る前に承認を得る必要があります。Medi-Cal Rxは24時間以内にこれらの要請を検討し、承認を決定します。

- 外来薬局の薬剤師が必要だと判断した場合、14日分の緊急用医薬品をお渡しする場合があります。Medi-Cal Rxでは、外来薬局で処方された緊急薬の費用を負担します。
- Medi-Cal Rxでは、緊急時以外の要請はお断りされる場合があります。その場合は、その理由を書面にてお知らせいたします。その際、どのような選択肢があるかについてもお伝えします。詳細は、第6章「クレーム」をお読みください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

薬が契約薬剤リストに載っているかを知りたい場合や契約薬剤リストの写しをご希望の場合は、**Medi-Cal Rx (1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後に7または711を押します)** までお電話ください。または、Medi-Cal Rxのウェブサイト **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/** をご覧ください。

薬局

処方箋を受け取る場合または補充する場合は、Medi-Cal Rxと提携している薬局で処方された医薬品を入手する必要があります。Medi-Cal Rxと提携している薬局一覧は、Medi-Cal Rx薬局ディレクトリで確認できます。**medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/** また、Medi-Cal Rx (**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後に7または711を押してください**)に電話して、最寄りの薬局や処方薬を郵送してくれる薬局を見つけることもできます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

薬局を選んだら、処方箋を薬局へお持ちください。処方箋は薬局に送付することもできます。薬局では、処方箋と一緒にMedi-Cal給付証明カード(BIC)をご提示ください。薬局では、お客様が服用されているすべての薬およびアレルギーについて確認してください。処方箋についてのご質問は、薬剤師にお尋ねください。

Anthemから薬局へ行くための送迎サービスを受けることもできます。送迎サービスについては、本ハンドブックの第4章「緊急時以外の送迎サービス給付」をお読みください。

特殊メンタルヘルスサービス

一部のメンタルヘルスサービスは、Anthemの代わりに郡のメンタルヘルスプランによって提供されます。これらのサービスには、SMHSの受給資格を満たすMedi-Cal会員を対象とした特殊メンタルヘルスサービス(SMHS)があります。SMHSでは外来、部分入院、入所、入院サービスに対応しています。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

外来サービス：

- メンタルヘルスサービス
- 服薬支援サービス
- 日帰り集中治療サービス
- 日帰りリハビリテーションサービス
- 危機介入サービス
- 危機安定化サービス
- ターゲットケアマネジメント
- 21歳未満を対象とした治療行動サービス
- 21歳未満を対象とした集中ケア連携 (ICC)
- 21歳未満を対象とした集中在宅ベースサービス (IHBS)
- 21歳未満を対象とした治療的里親ケア (TFC)
- ピアサポートサービス (PSS) (オプション)

居住サービス：

- 成人向け居住型治療サービス
- 居住型危機治療サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

入院サービス：

- 精神科入院サービス
- 精神科医療施設サービス

郡のメンタルヘルスプランが提供する特殊メンタルヘルスサービスについて詳しく知りたい場合は、郡のメンタルヘルスプランにお電話にてお問い合わせください。

各郡のフリーダイヤル番号をオンラインで見つけるには、<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>をご覧ください。

Anthemは、お客様が郡のメンタルヘルスプランのサービスが必要であると判断した場合、Anthemはお客様を郡のメンタルヘルスプランサービスにおつなぎいたします。

物質使用障害治療サービス

Anthemは、アルコール使用やその他の物質使用についてサポートをご希望の会員の方に、ケアを受けられ

 お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medical をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

ることをお勧めしております。物質使用に関するサービスは、プライマリケア、入院先病院、救急部門などの一般的なケアプロバイダーや、物質使用を専門とするサービスプロバイダーから受けることができます。郡の行動保健プランでは、多くの場合、専門的なサービスを提供しています。

物質使用障害の治療オプションについては、行動保健サービス **(1-888-831-2246 (TTY 711))** までお電話ください。

Anthemの会員の方は、アセスメントを受け、健康ニーズやご希望に最も適したサービスを受けることができます医学的に必要な場合は、外来治療や、ブプレノルフィン、メタドン、ナルトレキソンなどの物質使用障害治療薬（薬物療法を利用した治療 (MAT)とも言います）が利用できます。

同郡では、物質使用障害の施設での治療を含め、これらのサービスの受給資格を有するMedi-Cal会員に物質使用障害サービスを提供しています。物質使用障害治療サービスが必要と判断された会員は、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

郡の担当部署に紹介され、治療を受けます。各郡の電話番号一覧はhttps://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspxをご覧ください。

Anthemは、プライマリケア、入院先の病院、救急部門、その他の医療現場でMATを提供または手配します。

歯科サービス

Medi-Cal Dental FFS Programでは、FFS Medi-Calと同様、歯科サービスを受けることができます。歯科サービスを受ける前に、BICを歯科プロバイダーに提示しなければなりません。当該プロバイダーがFFS Dentalを扱っていること、そしてお客様が歯科サービスに適用されるマネージドケアプランに加入されていないことを確認してください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Medi-CalはMedi-Cal歯科プログラムを通して、以下のような幅広い歯科サービスに対応しています。

- 診察、X線検査、
歯のクリーニング
などの診断および
予防歯科サービス
- 疼痛コントロール
のための緊急サ
ービス
- 抜歯
- 充填
- 根管治療
(前歯/後歯)
- クラウン
(既製/技工)
- スケーリングとル
ートプレーニング
- 総入れ歯および部
分入れ歯
- 給付資格のある小
児への歯科矯正
- フッ素塗布

ご質問または歯科サービスの詳細は、Medi-Cal 歯科プログラム**1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** または**711**) までお電話ください。Medi-Cal 歯科プログラムのウェブサイト <https://www.dental.dhcs.ca.gov/> または<https://smilecalifornia.org/> をご覧ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627** (TTY **711**)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

California 児童サービス(CCS)

CCSは、特定の健康状態、病気、慢性的な健康問題を抱える21歳未満の小児で、CCSプログラムの要件を満たす小児に対して治療を行うMedi-Calプログラムです。AnthemまたはPCPが、お客様のお子様がCCSの受給に適格な状態にあると判断した場合、CCSの郡のプログラムへ紹介し、適格かどうかを確認いたします。

郡のCCSプログラムのスタッフが、お子様のCCSサービスの受給資格の有無を判断します。AnthemではCCSの受給の適格性の判断は行いません。もしお子様にこのようなケアを受ける資格がある場合、CCSのプロバイダーがCCSの対象となる症状の治療を行います。Anthemは、健康診断、ワクチン、乳幼児健診など、CCSの状態とは関係のない種類のサービスについて、引き続きその費用を負担します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

AnthemではCCSプログラムが適用されるサービスについては、その費用を負担しません。CCSがこれらのサービスの費用を負担するためには、CCSがプロバイダー、サービス、機器について承認する必要があります

CCSは全ての健康状態に適用されるわけではなく、身体的に不自由である場合、薬や手術、リハビリテーションによる治療が必要な場合に適用されます。CCSの対象となる疾患の例には以下のようなものが挙げられますが、これらに限定されるものではありません。

- 先天性心疾患
- がん
- 腫瘍
- 血友病
- 鎌状赤血球貧血
- 甲状腺疾患
- 糖尿病
- 重篤な慢性腎臓病
- 肝臓疾患
- 腸疾患
- 口唇口蓋裂
- 二分脊椎症
- 難聴
- 白内障
- 脳性まひ
- 特定の状況下での発作
- 関節リウマチ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

- 筋ジストロフィー
- AIDS
- 重度の頭部、脳、または脊髄損傷
- 重度の火傷
- 重度に悪い歯並び

Medi-CalはCCSのサービスについてその費用を負担します。お子様にCCSプログラムのサービスの受給資格がない場合は、Anthemが医学的に必要なケアを継続して提供します。

CCSについては、<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>をご覧ください。または **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

1915(c)在宅・コミュニティベースサービス適用除外制度(HCBS)

California州では、6つのMedi-Cal 1915(c)適用除外制度により、看護施設や病院での看護が必要な人に対して、希望に応じたコミュニティベースのサービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

を提供することができます。Medi-Calは連邦政府との協定により、適用除外サービスを個人宅や自宅のような施設で提供することを認めています。適用除外制度で提供されるサービスの費用は、代替施設の看護レベルの費用を超えないものとします。HCBS適用除外制度の受給者は、Medi-Calのすべての範囲で受給資格がある必要があります。Medi-Cal1915(c)適用除外制度には以下の6つがあります。

California州看護施設入居適用除外サービス(ALW)

発達障害を有する方を対象とするCalifornia州自己決定プログラム(SDP)適用除外サービス

発達障害を有するCalifornia州在住者を対象とするHCBS適用除外サービス(HCBS-DD)

在宅・コミュニティベース代替(HCBA)適用除外サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

4 | 給付およびサービス

Medi-Cal適用除外プログラム(MCWP) (ヒト免疫不全ウイルス/後天性免疫不全症候群(HIV/AIDS)適用除外制度から改名)

多目的シニアサービスプログラム(MSSP)

Medi-Cal適用除外制度については、**dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx** をご覧ください。
または **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

在宅支援サービス(IHSS)

在宅支援サービス(IHSS)プログラムは、受給資格のある高齢者、視覚障害者、障害者に対して、自宅外での介護に代わり、在宅での身の回りの世話を支援するものです。このプログラムにより、受給される方は自宅で安全に過ごすことができます。

お住まいの郡で利用可能なIHSSについては、
<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> をご覧ください。またはお住まいの郡の福祉事務所へお問い合わせください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

AnthemやMedi-Calが適用されないサービス

一部のサービスではAnthemやMedi-Calが適用されません。AnthemやMedi-Calが適用されないサービスには、以下のようなものが挙げられます。

- 体外受精(IVF)（不妊症検査または不妊症の診断もしくは治療を目的とした処置など）
- 妊孕性温存
- 試験的サービス
- 住宅改造
- 車両改造
- 美容整形
- 医療とは見なされないもの（介助犬など）

Anthemは、医学的に必要な場合、適用対象外のサービスについてその費用を負担することがあります。プロバイダーは、その適用対象外給付が医学的に必要である理由を記載した事前承認（事前許可）申請書をAnthemに提出する必要があります。

詳細は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

5. 小児および青少年のウェルネスケア

21歳未満の小児および青少年の会員の方は、加入と同時に特別な医療サービスを受けることができます。これにより、発達サービスや専門的なサービスを含む、適切な予防、歯科、メンタルヘルスケアを受けることができます。本章では、これらのサービスについて説明します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

小児医療サービス（21歳未満の小児）

会員で21歳未満の方の必要な治療は適用対象となります。以下に挙げるものは、あらゆる異常および診断された身体的精神的疾患を治療あるいはケアするために、医学的に必要なサービスです。対象となるサービスには以下のようなものが挙げられます。

- 乳児健診および10代を対象とした健康診断（小児に必要な重要な健診）
- 予防接種（注射）
- 行動保健評価と治療
- 個人、集団、および家族向け精神療法を含むメンタルヘルス評価および治療（特殊メンタルヘルスサービスの費用は郡が負担します）
- 逆境的小児期体験(ACE)のスクリーニング
- 血中鉛中毒スクリーニングを含む臨床検査
- 健康および予防教育
- 視力サービス
- 歯科サービス（Medi-Cal Dentalの適用対象）



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

- 聴覚サービス（対象となる小児にはCalifornia 児童サービス(CCS)が適用されます。CCSが適用されない小児については、Anthemが費用を負担します）。

これらのサービスは早期・定期的検診、診断および治療（EPSDT）サービスと呼ばれています。EPSDT サービスは、お客様やお子様の健康維持のために、小児科医の「明るい未来」ガイドラインによって推奨されているものであり、お客様の費用負担はありません。これらのガイドラインをお読みになりたい方は、https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdfをご覧ください。

小児健診と予防的ケア

予防的ケアには、定期健診、医師による問題の早期発見スクリーニング、病態化を防ぐための問題発見カウンセリングサービスなどが含まれます。定期検診では、お客様やお子様の担当医が、問題がないかを調



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medical をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

べます。問題には、医療、歯科、視力、聴力、メンタルヘルス、薬物（アルコールまたは薬物）使用障害などがあります。Anthemでは、お客様やお子様の定期検診時以外でも、問題がないかスクリーニングするための検診（血中鉛濃度評価を含む）については、必要な場合はいつでもその費用を負担します。

予防的ケアには、お客様やお子様に必要な予防注射も含まれます。Anthemは、加入しているすべてのお子様
が医師の診察を受ける際に、必要な予防注射をすべて接種済みであることを確認させていただきます。予防的ケアサービスおよびスクリーニングは、事前承認（事前許可）なしで無料で受けることができます。

検診は以下の年齢で受けていただく必要があります。

- | | |
|----------|---------------|
| ▪ 生後2～4日 | ▪ 12カ月 |
| ▪ 1カ月 | ▪ 15カ月 |
| ▪ 2カ月 | ▪ 18カ月 |
| ▪ 4カ月 | ▪ 24カ月 |
| ▪ 6カ月 | ▪ 30カ月 |
| ▪ 9カ月 | ▪ 3～20歳までは年1回 |



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

小児検診の内容：

- 問診および身体検査
- 年齢別予防接種（California州では、アメリカ小児科学会の「明るい未来」が定めるスケジュールに従っています）：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf
- 血中鉛中毒スクリーニングを含む臨床検査
- 健康教育
- 視力および聴力検査
- 口腔スクリーニング
- 行動保健評価

健康診断やスクリーニングにて、医師によりお客様やお子様の身体面または精神面の健康状態に問題を認められた場合、ケアを受けていただく必要がある場合があります。当該ケアについては、Anthemがその費用を負担いたします。

- 医師、看護師、病院でのケア



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

- 健康維持を目的とした予防注射
- 理学療法、言語療法、および作業療法
- 医療機器、消耗品および器具を含むホームヘルスサービス
- 視力障害の治療（眼鏡を含む）
- CCSが適用されない補聴器を含む聴覚障害治療
- 自閉症スペクトラム、およびその他の発達障害などの健康状態に対する行動保健治療
- ケアマネジメントと健康教育
- 再建手術とは、先天性欠損、発育異常、外傷、感染症、腫瘍、または病気によって生じた身体構造の異常を修正または修復し、機能を改善したり、正常な外見を形成するための手術です。

血中鉛中毒検査

Anthemに加入されているすべてのお子様は、生後12カ月と24カ月、またはそれ以前に検査を受けられていない場合は生後36カ月から72カ月の間に、血液中の鉛中毒検査を受けていただく必要があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

また、生活の変化によりそのリスクがあると医師が判断した場合にも検査を受けていただきます。

小児および青少年のウェルネスケアサービスのサポート

Anthemは、21歳未満の会員の方とそのご家族が必要なサービスを受けていただけるよう手助けします。

Anthemのケアコーディネーターは以下を行うことができます。

- 利用可能なサービスについてのご説明します
- 必要な場合、ネットワーク内プロバイダーやネットワーク外プロバイダーを探すお手助いをします
- 予約来院の手配を行います
- お子様の予約来院の医療送迎を手配します
- 以下のような、サービス料金(FFS) Medi-Calを通じて利用できるサービスのケア連携を行います
 - メンタルヘルスおよび物質使用障害の治療とリハビリテーションサービス
 - 歯科矯正を含む歯科治療



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

サービス料金(FFS) Medi-Calまたは他のプログラムを通じて受けられるその他のサービス

歯科検診

毎日、赤ちゃんの歯ぐきを手ぬぐいでやさしく拭き、清潔に保ちましょう。4～6カ月頃になると乳歯が生え始め、「歯が生える」ようになります。乳歯が生え始めたらずぐに、または1歳の誕生日のどちらか早い日までに、初めての歯科受診を予約しましょう。

以下に対するMedi-Cal歯科サービスは、無料または低料金で受けられます。

1～4歳までの赤ちゃん

- 赤ちゃんの初めての歯科受診
- 赤ちゃんの初めての歯科検診
- 歯科検診（6カ月毎、場合によってはそれ以上）
- X線検査
歯のクリーニング
（6カ月毎、場合によってはそれ以上）
- フッ素ワニス（6カ月毎、場合によってはそれ以上）



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

■ フッ化物濃度が低い地域の小児については、生後6カ月からフッ素補助剤を開始 ■ 充填	■ 抜歯 ■ 救急歯科サービス ■ *麻酔（医学的に必要な場合）
5～12歳の小児 ■ 歯科検診（6カ月毎、場合によってはそれ以上） ■ X線検査 ■ フッ素ワニス（6カ月毎、場合によってはそれ以上） ■ 歯のクリーニング（6カ月毎、場合によってはそれ以上）	■ 歯のクリーニング（6カ月毎、場合によってはそれ以上） ■ 臼歯シーラント ■ 充填 ■ 根管治療 ■ 抜歯 ■ 救急歯科サービス ■ *麻酔（医学的に必要な場合）

227

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

13～20歳の青少年

- 歯科検診（6カ月毎、場合によってはそれ以上）
- X線検査
- フッ素ワニス（6カ月毎、場合によってはそれ以上）
- 歯のクリーニング（6カ月毎、場合によってはそれ以上）
- 矯正歯科（歯列矯正）（受給資格者のある方のみ）
- 充填
- 歯冠
- 根管治療
- 抜歯
- 緊急歯科サービス
- 麻酔（医学的に必要な場合）

*プロバイダーは、局所麻酔が医学的に適切でないと判断し、その理由を文書化し、当該歯科治療が事前に承認されたものであるか、事前承認（事前認可）を必要としない場合には、鎮静および全身麻酔を考慮する必要があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

5 | 小児および青少年のウェルネスケア

局所麻酔を使用できず、代わりに鎮静法や全身麻酔が使用される可能性がある理由としては、以下のようものが挙げられます。

- プロバイダーが治療を行おうとしても患者が応対できないような身体的、行動的、発達の、または感情的な状態にある
- 大がかりな修復処置や外科処置
- 小児が治療に非協力的
- 注射部位の急性感染症
- 局所麻酔薬による疼痛コントロール不良

ご質問または歯科サービスの詳細は、Medi-Cal 歯科プログラム**1-800-322-6384**（TTY **1-800-735-2922** または**711**）までお電話ください。または <https://smilecalifornia.org/> をご覧ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627** (TTY **711**)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

その他の予防教育紹介サービス

お子様が学校になじめない、学習が進まないと心配な場合は、お子様の主治医、教師、または学校の管理者にご相談ください。Anthemで適用されている医療給付に加えて、お子様の学習や遅れをとらないよう支援するため、学校が提供しなければならないサービスがあります。お子様の学習を支援するために提供されるサービスには、以下のようなものがあります

- 発話・言語サービス
- ソーシャルワークサービス
- 心理学サービス
- カウンセリングサービス
- 理学療法
- 養護サービス
- 作業療法
- 学校への送迎
- 支援技術

California教育省がこれらのサービスを提供し、その費用を負担します。お子様の主治医や先生と一緒に、お子様に合わせた個別プランを立てることができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

6. 問題の報告と解決

問題を報告し解決するには2つの方法があります：

- Anthemやプロバイダー、またはプロバイダーから受けたヘルスケアや治療に問題がある、または不満がある場合は、**クレーム（苦情）**をご利用ください。
- サービスを変更したり、費用を負担しないというAnthemの決定に同意できない場合は、**不服申し立て**をご利用ください。

お客様には、Anthemに対して苦情や不服申し立てを行い、お困りになっていることを伝えていただく権利があります。これは、お客様の法的権利や救済手段を奪うものではありません。弊社では、お客様からの苦情申し立てや、問題報告を理由に、お客様、お客様の委任を受けた代理人、またはプロバイダー



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

を差別したり、報復したりすることはありません。お客様から問題を伝えていただくことで、弊社の全従業員のケアの改善につながります。

まずAnthemにご連絡いただき、お困りになっていることをお知らせください。月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間に**1-800-407-4627 (TTY 711)**までお電話ください。お客様のお困りごとをお知らせください。

30日経っても苦情や不服申し立てが解決しない場合、または結果に不満がある場合は、California マネージドケア部門(DMHC)にお電話にてご連絡いただけます。クレームの再検討または、独立医療審査(IMR)の実施を要請してください。問題がお客様の健康に深刻な影響を及ぼすような急を要する場合は、Anthemに苦情や不服申し立てを行わずに、すぐにDMHCにお電話いただくことができます。DMHCのフリーダイヤル連絡先**1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**までお電話いただけます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

または、<https://www.dmhca.ca.gov/>をご覧ください。

また、California医療サービス部門(DHCS) Medi-Cal マネージドケアOmbudsmanからサポートを受けられます。ヘルスプランへの加入、変更、退会に関する問題についてサポートしています。また、転居に伴い、新しい郡にMedi-Calを移行する際に問題がある場合にもご相談いただけます。Ombudsmanへは**1-888-452-8609** へ、月曜日～金曜日、午前8時～午後5時の間にご連絡いただけます。通話は無料です。

Medi-Calの受給資格については、郡の受給資格確認事務所に苦情を申し立てることもできます。苦情の受付先が不明な場合は、**1-800-407-4627(TTY 711)** までお電話ください。

お客様の健康保険に関する誤った情報を報告する場合は、Medi-Calへ**1-800-541-5555**までお電話ください。お電話は月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間におかけください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

クレーム

クレーム（苦情）とは、Anthemまたはプロバイダーから受けておられるサービスに問題がある、または不満がある場合をいいます。クレームの申し立てに期限はありません。クレームは、電話、書面、またはオンラインにて、いつでもAnthemに申し立てを行うことができます。また、お客様の委任を受けた代理人やプロバイダーも、お客様の許可を得てクレームを申し立てることができます。

- **電話による申請：** Anthemへは **1-800-407-4627 (TTY 711)** まで月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間にお電話ください。ヘルスプランの会員番号、氏名、クレームの理由をお知らせください。
- **郵送による申請：** またはAnthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話いただき、用紙の送付をご依頼ください。用紙を受け取ったら、必要事項を



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

記入してください。氏名、ヘルスプラン会員番号、クレームの理由を必ず記入してください。クレームの経緯およびご要望をお知らせください。

用紙は下記まで郵送してください：

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

クレーム用紙は主治医のオフィスにて入手可能です。

- **オンライン：**本メンバーハンドブックはAnthemのウェブサイトanthem.com/ca/medi-calでも入手できます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-calをご覧ください。

クレームの申し立てにサポートが必要な場合は、弊社にてお手伝いします。言語サービスは無料でご提供いたします。**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

クレームを受理してから5日以内に、クレームを受理した旨をお伝えする手紙をお送りします。30日以内に、問題解決の経緯を記したお手紙を再度お送りします。医療保険、医学的必要性、試験的または治療治療に関するもの以外のクレームについては、Anthemにまでお電話いただき、当該クレームが翌営業日中に解決された場合は、書面による通知をお送りしない場合があります。

深刻な健康問題など緊急を要する問題がある場合は、迅速な審査を開始します。72時間以内に決定を下します。迅速審査の要請は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

クレームを受理してから72時間以内に、弊社はおお客様のクレームへの対応方法、またそれを迅速に行うかどうかを決定します。クレームの迅速な対応を行わないと判断した場合は、30日以内に当該クレームを解決する旨をお伝えします。お客様のお困りごとが迅速審査に該当すると思われる場合、またはAnthemから72時間以内に回答がない場合を含め、理由の如何に関わらず、DMHCに直接ご連絡いただけます。

Medi-Cal Rx の薬局給付に関するクレームは、Anthemの苦情処理対応および独立医療審査の対象外となります。会員の方は、Medi-Cal Rx の薬局給付に関する苦情を、**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)の後 7 または 711 を押します**に電話して申請することができます。または <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> をご覧ください。

Medi-Cal Rx が適用されない薬局給付に関するクレームは、独立医療審査の対象となる場合があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

DMHC のフリーダイヤル連絡先 **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**) までお問い合わせください。独立医療審査/苦情の書式と手順は、DMHC のウェブサイト <https://www.dmhc.ca.gov/> からオンラインで入手できます。

不服申し立て

不服申し立てとクレームは異なります。不服申し立てとは、お客様のサービスに関して弊社が下した決定を再度検討し変更するよう要請することです。サービスの拒否、遅延、変更、終了を伝える決定通知書(NOA)が弊社から届き、その決定に同意いただけない場合、不服申し立てを行うことができます。お客様が委任した代理人またはプロバイダーも、お客様の書面による許可を得て、お客様のために弊社に対して不服申し立てを行うことができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

不服申し立ては、お客様が弊社からNOAを受け取った日から60日以内に行っていただく必要があります。お客様が現在受けているサービスについて、弊社がその内容の縮小、一時停止、または中止を決定した場合、不服申し立ての決定が出るまでは、当該サービスを継続して受けることができます。これを給付延長と呼びます。給付延長を受けるには、NOAに記載された日付から10日以内、または弊社がお客様のサービスを停止すると言った日付のいずれか遅い日までに、弊社に対して給付の継続を申し出る必要があります。このような状況下で給付延長を申請すると、サービスは継続されます。

電話、書面、またはオンラインで異議申し立てを行うことができます：

- **電話による申請**： Anthem **1-800-407-4627 (TTY 711)** まで月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間にお電話ください。氏名、ヘルスプランID番号、不服申し立てを行うサービスについて明記してください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

- **郵送による申請**： Anthem **1-800-407-4627** (TTY 711) までお電話いただき、用紙の送付を依頼してください。用紙を受け取ったら、必要事項を記入してください。氏名、ヘルスプランID番号、不服申し立てを行うサービスについて必ず明記してください。

用紙は以下までお送りください

Attn:Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

用紙は担当医のオフィスにて入手できます。

- **オンライン**： Anthemのウェブサイト上でご覧ください。**anthem.com/ca/medi-cal**をご覧ください。

不服申し立ての申請や給付延長中に関するサポートが必要な場合は、ご相談ください。言語サービスは無料でご提供いたします。**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

不服申し立てが行われて 5 日以内に、弊社からお客様へ不服申し立てが受理されたことを書面にてお知らせします。30 日以内に不服申し立ての決定をお伝えし、不服申し立ての決議通知(NAR)書をお送りします。

30 日以内に不服申し立ての決定がなされない場合は、California 社会福祉学部(CDSS)に対して州ヒアリングを、DMHC に対して独立医療審査(IMR)を要請することができます。ただし、州ヒアリングを先に要請し、すでにヒアリングが行われた場合、DMHC に対して IMR を要請することはできません。この場合、州ヒアリングにて最終決定がなされます。

不服申し立ての決定に時間を要するとお客様の生命、健康、機能が危険にさらされることから、お客様あるいはお客様の主治医が迅速な決定を希望される場合は、迅速審査を要請することができます。迅速審査を要請される場合は、**1-800-407-4627(TTY 711)** までお電話ください。不服申し立てを受理してから72時間以内に決定します。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

不服申立ての決定に同意できない場合の対処法

不服申し立てを要請し、弊社の決定が変更されない旨を通知する NAR を受け取られた場合、あるいは 30 日以上結果しても NAR が届かない場合は、以下が可能です。

- California社会福祉学部(CDSS)による州ヒアリングを要請し、裁判官がお客様の事案について審査を行います。CDSSのフリーダイヤル連絡先 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)** までお問い合わせください。州ヒアリングは、<https://www.cdss.ca.gov>よりオンラインで要請することができます。
- DMHCに独立医療審査/クレーム用紙を提出し、Anthemの決定の再検討を要請します。または、DMHCに**独立医療審査(IMR)**を要請します。お客様からのクレームがDMHCの独立医療審査(IMR)



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

プロセスに該当する場合、Anthemから独立した外部医師がお客様の事案を審査し、Anthemが従うべき決定を下します。DMHCのフリーダイヤル番号は **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)** です。DMHCのウェブサイト

<https://www.dmhc.ca.gov>では、独立医療審査/クレームのフォームと説明をご覧いただけます。

州ヒアリングまたはIMRの要請に対して費用はかかりません。

お客様には、州ヒアリングとIMRの両方を要請する権利があります。しかし、州ヒアリングを先に要請し、すでにヒアリングが行われた場合、IMRを要請することはできません。この場合、最終判断は州ヒアリングに委ねられます。

州ヒアリングやIMRを求める方法については、以下の項で詳しく説明しています。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

Medi-Cal Rx薬局給付に関するクレームや不服申立てはAnthemでは対応しておりません。会員は、Medi-Cal Rxの薬局給付に関する苦クレームおよび不服申し立てを、**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) の後7または711を押します**に電話して申請することができます。

Medi-Cal Rxが適用されない薬局給付に関するクレームおよび不服申し立ては、独立医療審査(IMR)の対象となる場合があります。

お客様のMedi-Cal薬局給付に関連する決定に同意できない場合は、州ヒアリングを要請することができます。DMHCに対して、Medi-Cal Rx薬局給付の決定に関するIMRを要請することはできません。

マネージドヘルスケア学科(DMHC)へのクレームおよび独立医療審査(IMR)について

IMRでは、加入されているヘルスプランから独立した外部の医師がお客様の事案を審査します。IMRを希望



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

される場合は、まずAnthemに不服申し立てを行っていただく必要があります。30日以内に加入されているヘルスプランから連絡がない場合、またはヘルスプランの決定に不服がある場合は、IMRを要請することができます。IMRは不服申し立ての決定通知から6カ月以内に要請しなければなりません。州ヒアリングを要請できるのは120日以内となりますので、IMRと州ヒアリングは、できるだけ早く申し立てを行ってください。最初に州ヒアリングを要請し、すでにヒアリングが行われた場合は、IMRを請求できないことを覚えておいてください。この場合、最終判断は州ヒアリングに委ねられます。

Anthemに不服申し立てをすることなく、すぐにIMRを受けられる場合があります。これは、お客様の健康上の懸念が、お客様の健康に深刻な影響を及ぼすような緊急を要する場合です。

DMHCへのクレームがIMRの要件に該当しない場合でも、DMHCは、サービスの却下に対してお客様よ



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

り不服申し立てが行われた際には、Anthemの判断が正しかったかどうかを確認するために、お客様のクレームを審査します。

Californiaマネージドヘルスケア部門には、医療サービスプランを規制する責任があります。医療保険者に対して苦情がある場合、まず、保険者に **1-800-407-4627 (TTY 711)** まで電話し、当該部門に連絡する前に医療保険者の苦情処理手続きを行う必要があります。この苦情処理手続きを利用することで、あらゆる潜在的な法的権利またはお客様が利用できる可能性のある救済措置が妨げられることはありません。緊急事態を伴う苦情、医療保険者によって十分に解決されていない苦情、または30日以上未解決の苦情について支援が必要な場合は、その部門に電話で相談することができます。また、独立医療審査(IMR)を受ける資格がある場合もあります。IMRを受ける資格がある場合、IMRプロセスでは、提案されたサービスや治療への医療の必要性、実験的または治験的な性質の治療に対する補償範囲の判断、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

緊急または緊急の医療サービスに対する支払い紛争に関連する医療保険者によって行われた医療上の判断について公平な審査が行われます。また、当該部門では、聴覚・言語障害をお持ちの方のために、フリーダイヤル **1-888-466-2219** とTDD回線 (**1-877-688-9891**) も用意されています。同省のインターネットウェブサイト <https://www.dmhca.ca.gov> 苦情フォームがある、IMR申請フォームと説明書はオンラインで。

州ヒアリング

州ヒアリングとは、AnthemとCDSSの裁判官による面談を言います。裁判官からはお客様の問題を解決するための助言や、弊社の判断が正しかった旨のコメントが伝えられます。すでに不服申し立てを行っており、弊社の決定に納得がいかない場合、または30日経っても不服申し立てに対する決定が得られなかった場合、お客様には州ヒアリングを要請する権利があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

この場合、NARレターに記載された日付から120日以内に州ヒアリングを要請する必要があります。もしお客様が、不服申し立て中に弊社から給付延長を受け、州ヒアリングの決定まで給付延長の継続を希望される場合は、弊社のNARレターの日付から10日以内、または弊社がお客様のサービスを停止すると言った日のいずれか遅い日までに州ヒアリングを要請しなければなりません。

州ヒアリングの最終決定が出るまで、給付延長が継続されるか確認する必要がある場合は、Anthemに月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間に **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。よく聞こえない、またはうまく話せないという方は、711にご連絡ください。お客様から委任された代理人またはプロバイダーは、お客様の書面による許可を得て、お客様のために州ヒアリングを要請することができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

場合によっては、不服申し立て手続きを完了することなく、州ヒアリングを要請することができます。

例えば、サービスに関する通知に誤りがあった場合、または期限内に通知されなかった場合、お客様は不服申し立て手続きを完了することなく、州ヒアリングを要請することができます。これをみなし疲労と呼びます。以下はみなし疲労の例です：

- NOA または NAR レターをお客様の希望する言語で作成しなかった
- お客様の権利に影響を与える誤りがあった
- NOA レターが送付されなかった
- NAR レターが送付されなかった
- NAR レターの内容に誤りがあった
- 30 日以内に異議申し立てについて決定しなかったお客様の事案が緊急を要すると判断したが、72 時間以内に返答がなかった。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medical をご覧ください。

州ヒアリングは以下の方法で要請できます：

- **オンライン**：オンラインで公聴会をリクエストするat <https://www.cdss.ca.gov>
- **ファックス**：不服申し立ての決定通知に同封されている用紙に記入し、州公聴会部門 **1-833-281-0905**までFaxしてください
- **電話による申請**：州ヒアリング局の **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 または711)** までお電話ください
- **郵送による申請**：不服申し立ての決定通知に添付されている用紙に必要事項を記入し、までお送りください：

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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

州ヒアリングの要請に関してサポートを必要な場合は、ご相談ください。言語サービスは無料でご提供いたします。**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。

ヒアリングでは、お客様のご意見を述べていただき、弊社は弊社の意見を述べます。裁判官がお客様の事案について判断を下すまでには、最長で90日かかる可能性があります。Anthemは裁判官の決定に従わなければなりません。

州ヒアリングに時間を要すると、お客さんさの生命、健康、機能が危険にさらされるため、CDSSに迅速な決定を望まれる場合、お客様、お客様の委任を受けた代理人、またはお客様のプロバイダーからCDSSにご連絡いただくことで、州ヒアリングの迅速化を求めることができます。CDSSは、Anthemからお客様の完全なケースファイルを受け取ってから3営業日以内に決定を下さなければなりません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

不正、浪費、濫用について

プロバイダーまたはMediCalを受ける方が不正、浪費または濫用していると疑われる場合は、フリーダイヤル**1-800-822-6222 (TTY 711)**（秘密厳守）へお電話いただくか、<https://www.dhcs.ca.gov/> にオンラインでクレームを提出することで、これを報告していただく責任があります。

不正、浪費、濫用には、以下のようなものが挙げられます。

- 医療記録を改ざんする
- 医学的に必要以上の薬を処方する
- 医学的に必要以上の医療サービスを提供する
- 提供されていないサービスを請求する
- 専門医がサービスを実施していないにもかかわらず、専門医によるサービスの代金を請求する



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

- お客様に無料または割引された商品を提供し、お客様が選択する医療機関に影響を及ぼす
- 会員が知らないうちに、かかりつけ医を変更する

給付を受ける者による不正、浪費、濫用には以下のようなものが挙げられます。

- Medi-Cal給付証明カード(BIC)を他人に貸与、売却、譲渡する
- 類似するまたは同じ治療や薬剤を複数の医療機関で受ける
- 緊急時ではないにもかかわらず救急外来に行く
- 他人の社会保障番号またはヘルスプランの会員番号を使用する
- 医療と関係のないサービス、Medi-Calが適用されないサービス、または診療予約や処方箋の受け取りがない場合に、医療送迎サービスおよび医療送迎以外の送迎サービスを利用する



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

不正、浪費、濫用を報告するには、これを行った者の名前、住所、会員番号を書いてください。電話番号や、プロバイダーであれば専門分野など、その人物に関する情報をできる限り記入してください。事案が発生した日と、その内容を正確に簡潔に記載してください。

報告書は以下へお送りください：

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

電話： Anthem SIU 不正防止ホットライン：
1-888-231-5044 (TTY 711)



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

7. 権利および責任

Anthemの会員として、お客様には特定の権利および責任があります。本章では、これら権利と責任について説明します。本章には、Anthemの会員としてお客様が受ける権利のある法的通知についても記載されています。

会員の権利

Anthemの会員としてお客様は以下の権利を有しています：

- プライバシーの権利および医療情報の機密保持の必要性を十分に考慮した上で、敬意と尊厳をもって扱われる権利



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- 対象となるサービス、施術者、会員の権利と責任など、ヘルスプランとそのサービスに関する情報の提供を受ける権利
- すべてのクレームおよび不服申し立てに関する通知を含め、希望される言語で翻訳された書面による会員情報入手する権利
- Anthemの会員の権利と責任に関する方針に提言する権利
- Anthemのネットワーク内でかかりつけ医を選択する権利
- ネットワークプロバイダーへタイムリーにアクセスできる権利
- 治療を拒否する権利を含め、プロバイダーが自分の医療に関する決定を行う際にその決定に参加する権利
- 弊社組織や受けたケアについて、口頭または書面で苦情を伝える権利



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- Anthemがケアの拒否、遅延、終了、または変更を決定した場合、その医学的理由を知る権利
- ケア連携を受ける権利
- サービスまたは給付の拒否、延期、制限の決定に対して不服申し立てを行う権利
- お客様の言語に対応した通訳・翻訳サービスを無料で受ける権利
- お住まいの地域の法律扶助事務所やその他の団体に無料の法的支援を受ける権利
- 事前指示書を作成する権利
- サービスや給付が拒否され、すでにAnthemに対して不服申し立てを行ったが、その決定に不服がある場合、または30日経っても迅速ヒアリングが可能な状況についての情報を含め、不服申し立てに対する決定が得られなかった場合、州ヒアリングを要請する権利
- 要請に応じて、Anthemを退会し、郡内の他のヘルスプランに変更する権利



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- 未成年者の同意サービスを利用する権利
- 福祉制度法(W&I)第14182条(b)(12)に従い、要請に応じて、要請された形式に適した方法で、他の形式（点字、大きな活字、音声、アクセス可能な電子形式など）を用いた書面による会員情報を無料で入手する権利
- 強制、懲戒、利便性、または報復の手段として、いかなる拘束や隔離を受けない権利
- 費用や保険適用範囲にかかわらず、利用可能な治療の選択肢や代替案に関する情報を、利用者の状態や理解能力に適した方法で提示し、誠実に話し合う権利
- 連邦規則集(CFR)第45編164.524および164.526に規定されるとおり、医療記録にアクセスしてその写しを入手し、修正または訂正を要請する権利



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- Anthem、お客様のプロバイダー、または州の待遇に不利な影響を与えることなく、これらの権利を行使する自由を有する権利
- 連邦法に基づき、Anthemのネットワーク外で、家族計画サービス、独立型分娩施設、連邦資格のある保健センター、インディアンヘルスクリニック、助産師サービス、地方医療診療所、性感染症サービス、および緊急サービスを受けることができます。

会員の責任

Anthemの会員として、お客様は以下の責任を有します：

- すぐにPCPに連絡し、お客様またはお子様の初回健康評価（加入後120日以内）を予約する。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- 弊社、主治医、その他のヘルスケアプロバイダーに、お客様が最善の治療を受け、利用できるすべての給付を受けるために必要な情報を提供する。
- 自身の健康問題についてできるだけよく理解し、医師または他のヘルスケアプロバイダーと協力して、全員が同意する治療計画を立てる。
- 医師や他のヘルスケアプロバイダーと合意した治療計画に従う。
- 主治医のアドバイスに従い、自分自身を大切にする。
- 正しい医療情報源を利用する。
- 医師の診察を受ける際には、Anthem会員証を持参する。
- 敬意をもって医師や他の介護者に接する。
- このヘルスプランについて理解する。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

- このヘルスプランの規則を知り、それに従う。
- このヘルスプランとお客様が受けるサービスの種類には法律が適用されることを理解する。
- お客様の年齢、性別、人種、国籍、文化、言語ニーズ、性的指向、または健康状態を理由に、お客様を差別することはできないことを理解する。

差別禁止に関する通知

差別は法律違反です。Anthem Blue Crossは、州および連邦の公民権法を遵守しています。Anthemは、性別、人種、肌の色、宗教、家柄、出身国、民族集団の識別、年齢、精神障害、身体障害、病状、遺伝情報、婚姻状況、性別、性自認、性的指向を理由に、人々に対して違法に差別したり、除外したり、異なる扱いをしません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

Anthemは、以下を提供します。

- 障害のある方がより良いコミュニケーションを図ることを目的とした以下の無料の補助・サービス：
 - 有資格の手話通訳者
 - 他の形式（大活字、音声、アクセス可能な電子形式など）で書かれた情報
- 第一言語が英語以外の方へは以下の言語サービスを無料で提供しています。
 - 有資格の通訳者
 - 他言語で書かれた情報

これらのサービスが必要な場合は、Anthemへ月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間に**1-800-407-4627 (TTY 711)** までご連絡ください。うまく話せない場合やよく聞き取れない場合は、**711**にお電話いただき、カリフォルニア・リレーサービスをご利用ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

苦情の提出方法

Anthemにより、性別、人種、肌の色、宗教、家柄、国籍、民族集団の識別、年齢、精神障害、身体障害、病状、遺伝情報、婚姻区分、性別、性自認、または性的指向を理由に、サービスが提供されなかった、または他の方法で不法に差別されたと思われる場合は、Anthemの苦情処理コーディネーターに苦情を申し立てることができます。苦情の申し立ては、電話、書面、対面、または電子的に行うことができます。

- **電話による申し立て**：ご連絡はAnthemの苦情処理コーディネーターへ月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）の間に **1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話ください。うまく話せない場合やよく聞き取れない場合は、**711**にお電話いただき、California中継サービスをご利用ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

- **書面による申し立て**：クレーム用紙に記入するか、手紙を書いて、下記に送付してください：
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
- **対面による申し立て**：医療機関へ来院または Anthemへお越しいただき、苦情を申し立てたい旨をお伝えください。
- **電子的申し立て**：Anthemのウェブサイト mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms にアクセスしてください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

市民権局 - California医療サービス部門

市民権局に関するクレームの申し立ては、California医療サービス部門へ電話、書面、または電子的に行うこともできます。

- **電話による申請：1-916-440-7370** までお電話ください。うまく話せない場合やよく聞き取れない場合は、**711**（電気通信中継サービス）までお電話ください。
- **書面による申し立て：**クレーム用紙に記入するか、手紙を書いて、下記に送付してください：
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



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical)** をご覧ください。

クレーム用紙は、https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx にて入手可能です。

- **電子的申し立て**： CivilRights@dhcs.ca.gov までメールにお送りください。

市民権局 - U.S.保健福祉省

人種、肌の色、国籍、年齢、障害、性別を理由に差別されたと思われる場合は、U.S.保健福祉省の市民権局まで苦情を電話、書面、または電子的に申し立てることもできます。

- **電話による申請**： **1-800-368-1019** までお電話ください。うまく話せない場合やよく聞き取れない場合は、（**TTY 1-800-537-7697** または **711**）に電話しCalifornia中継サービスをご利用ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

- **書面による申し立て**：クレーム用紙に記入するか、手紙を書いて、下記に送付してください：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Complaint forms are available at
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **電子的申し立て**：Office for Civil Rights
Complaint Portalについては
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>をご覧ください。

会員として参加する方法

お客様の声をAnthemまでお寄せください。各四半期毎に、Anthemにて何が上手くいっているのか、Anthemにて何を改善できるのかについて話し合うミーティングを行っています。会員の方はぜひご参加ください。ミーティングにお越しください！

- ② お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medical をご覧ください。

コミュニティ諮問委員会

AnthemにはCommunity Advisory Committeeという委員会があります。本委員会はコミュニティ諮問委員会のメンバーで構成されています。よろしければこのグループにご参加ください。この委員会では、Anthemの方針を改善する方法について話し合い、以下について責任を負っています。

- コミュニティ諮問委員会の責任
- 会員の皆様がケアへアクセスしやすくなるための機会を見つける。
- Anthemがサービスを改善できる方法を提案する。
- 文化적および言語的ニーズの評価について、意見を提示する。

このグループに加入したい場合は、**1-800-407-4627 (TTY 711)** までお電話いただくか、**anthem.com/ca/medi-cal**をご覧ください。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

公共政策委員会

Anthemには公共政策委員会と呼ばれるグループもあります。この委員会は年に4回開かれ、ネットワーク内の医師とAnthemのMedi-Cal会員が参加します。参加者は、地域社会における医療サービスの向上について話し合います。

委員会では以下を実施します。

- 医療界におけるリーダーと連携する
- Anthemの上級幹部と連携する
- Anthemのサービスや提供方法、またアウトリーチプログラムの改善方法を提案する
- 会員向け資料をチェックし文化的適切性が保たれていることを確認する



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

プライバシー保護方針に関する通知

Anthemでは、医療記録の機密性を保持するための方針および手順を記載した声明をご用意しており、ご依頼に応じて提供しています。

お客様がセンシティブサービスに同意可能な年齢および能力を有している場合、センシティブサービスを受けたり、センシティブサービスのクレームを提出するために、他の会員の方の許可を得る必要はありません。センシティブサービスについては、本ハンドブックの「センシティブケア」の項をご覧ください。

センシティブサービスに関するご連絡は、お客様が選ばれた別の住所、Eメールアドレス、電話番号に送付するようAnthemにご依頼いただけます。これを「機密連絡の依頼」と呼びます。機密連絡を依頼された場合、Anthemは、お客様の書面による許可なしに、センシティブケアサービスに関する情報を他



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

人に提供することはありません。郵送先住所、Eメールアドレス、電話番号の記載がない場合は、Anthemはお客様のお名前で、登録されている住所または電話番号にご連絡させていただきます。

Anthemは、お客様のご要望にお応えし、お客様が希望された書式とフォーマットで機密連絡をさせていただきます。または、ご要望の書式やフォーマットで簡単に連絡が行えるようにします。お客様が希望される場所に送付いたします。機密連絡の依頼は、お客様によってその依頼が取り消されるか、新たな機密連絡の依頼が提出されるまで有効です。

医療情報の機密連絡

州法または連邦法に基づき、会員（保護者または法定後見人の同意なしに医療サービスに同意できる成人または未成年者を含む）は、書面または電子的手段により、機密連絡をリクエストすることができます。秘密情報のリクエストは書面にて以下へお送



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

りください：Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007。電子的な依頼は、**anthem.com/ca**ウェブサイトの手順に従って行うことができます。会員は、会員証の裏面に記載されている電話番号に電話することもできます。

秘密情報の依頼は、秘密情報を依頼する個人が受けた医療サービスに関連する医療情報またはプロバイダーの名前および住所を開示するすべての連絡に対して適用されます。

秘密情報の依頼は、最初に秘密情報の依頼をした会員から要請の取り消しを受けるか、または新たな秘密情報の依頼を受けるまで有効です。Anthemは、電子的または電話による依頼を受けてから7日以内、または第一種郵便による書面によるリクエストを受けた日から14日以内に、機秘密情報の依頼を実施します。また、会員の方から問い合わせがあった場合は、弊社にて依頼を受領したことを確認し、状況をお知らせします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medical**をご覧ください。

Anthemのあなたの医療を保護するためのポリシーと手順の声明情報（「プライバシー慣行に関する通知」と呼ばれる）は、次の URL でご覧いただけます。

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

法律に関する注記

本メンバーハンドブックでは多くの法律が適用されています。これらの法律は、本ハンドブックに記載または説明がなくても、お客様の権利と責任に影響を及ぼす可能性があります。本ハンドブックに適用される主な法律は、Medi-Calプログラムに関する州法および連邦法です。その他の連邦法や州法についても適用される場合があります。

最後の支払い者としてのMedi-Cal、他の医療保険、および不法行為による回収に関する注記



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** をご覧ください。

Medi-Calプログラムは、会員の皆様への医療サービスに関する第三者の法的責任に関連する州法および連邦規定に基づいています。Anthemでは、Medi-Calプログラムが最後の支払い者となるよう、あらゆる適切な手段を講じます。

Medi-Calの加入者は、民間医療保険など他の医療保険(OHC)に加入されている場合があります。Medi-Calの受給資格条件として、利用可能なOHCを申請するか、費用がかからない場合はこれを保持しなければなりません。

Medi-Cal加入者は、連邦法および州法により、OHCならびに既存のOHCの変更を報告することが義務付けられています。OHCの報告が迅速になされない場合、誤って支払われた給付金をDHCSに返済しなければならない場合があります。OHCはオンラインにてご提出くださいdhcs.ca.gov/OHC.



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

インターネットにアクセスできない場合は、AnthemにOHCを報告することができます。または、
1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077または711)
(California州にお住まいの方)、**1-916-636-1980**
(それ以外の州にお住まいの方) までお電話
ください。

California医療サービス部門(DHCS)は、Medi-Calが
第一の支払者でない場合、対象となるMedi-Calサー
ビスの費用を徴収する権利および責任があります。
例えば、交通事故や仕事により怪我をし、自動車保
険や労災保険が先に支払割れた場合、Medi-Calへの
払い戻しが生じる場合があります。

怪我をして他の当事者に責任がある場合、お客様また
はお客様の法定代理人は、法的措置あるいは請求書を
提出してから30日以内にDHCSへこれを通知しなけれ
ばなりません。以下をオンライン上で提出して
ください：



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセ
ンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合
わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前
7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。
通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711)
までお電話ください。**[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**
をご覧ください。

- 人身傷害プログラム <https://dhcs.ca.gov/PI>
- 労働者災害補償回復プログラム <https://dhcs.ca.gov/WC>
- 詳細は、<https://dhcs.ca.gov/tplrd> をご覧いただくか、1-916-445-9891までお電話ください。

遺産回収に関する注記

Medi-Cal プログラムは、55歳の誕生日以降に受給したMedi-Cal給付金を、検認された特定の死亡会員の遺産からの返済を求めるものとします。払い戻し金には、お客様が看護施設に入院中、または在宅・地域密着型サービス時に受け取った、看護施設サービス、在宅およびコミュニティベースのサービス、関連病院サービスおよび処方薬サービスに対するFee-for-Service(FFS)およびマネージドケアの保険料または人頭分担金が含まれます。回収額は、検認された財産の価値を超えることはありません。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

詳細については、DHCS遺産回収Webサイトにアクセスしてください。 <https://dhcs.ca.gov/er> または電話する **1-916-650-0590**.

決定通知書

Anthemは、Anthemが医療サービスの依頼を拒否、遅延、終了、または変更した場合、決定通知書 (NOA)を送付いたします。Anthemの決定に同意できない場合は、いつでもAnthemに不服を申し立てることができます。不服申し立てに関する重要な情報については、上記の「不服申し立て」の項をご覧ください。弊社が下した決定にお客様が同意されない場合、Anthemがお客様へお送りするNOAに、お客様が有するすべての権利を記載いたします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター **(1-800-407-4627 (TTY 711))** までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 **anthem.com/ca/medical** をご覧ください。

通知の内容

Anthemがサービスの拒否、遅延、終了、または変更の全部または一部を医学的必要性に基づいて行う場合、NOAには以下の内容を記載するものとします。

- Anthemが行う措置についての説明
- Anthemが下した決定の理由に関する明確かつ簡潔な説明
- Anthemが下した決定の経緯（Anthemが使用した規則を含む
- 決定の医学的な理由。Anthemは、どのような理由で会員の状態が規則やガイドラインを満たしていないかを明確に述べるものとします。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

翻訳

Anthemには、すべての苦情および不服申し立て通知を含め、一般的に普及している言語で会員情報を翻訳し、提供する義務があります。

全文が翻訳された通知には、Anthemが医療サービスの要求を拒否、遅延、変更、削減、中断、または中止の決定を下した医学的理由が記載されているものとします。

お客様の希望される言語を利用できない場合、Anthemはお客様が情報を理解できるように、ご希望の言語による説明を口頭により提供することが義務付けられています。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8. 知っておきたい重要な数字と用語

重要な連絡先

- カスタマーケアセンター(Medi-Cal) :
1-800-407-4627 (TTY 711)、営業時間：月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）
- カスタマーケア(MRMIP) : **1-877-687-0549 (TTY 711)**、営業時間：月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）
- カスタマーケアセンター（全州の入会希望者） :
1-800-227-3238(TTY 711)、営業時間：月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627 (TTY 711)**) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- Medi-Cal Rx **1-800-977-2273**
(TTY **1-800-977-2273**) の後7または711を
押します
- ナースライン（24時間年中無休）：
1-800-224-0336(TTY **711**) 24時間年中無休
- Modivcare（送迎サービス）：
1-877-931-4755 (TTY **866-288-3133**)
- 行動の健康(BH)：**1-888-831-2246**(TTY **711**)
- 薬局(Medi-Cal)：**1-833-205-6004**(TTY **711**)
- 薬局(MRMIP)：**1-833-214-3605**(TTY **711**)
- Anthemケアマネジメント：**1-888-334-0870**
- 管理医療部門：**1-888-466-2219**
(TTY **1-877-688-9891**)
- Medi-Cal歯科：**1-800-322-6384**
(TTY **1-800-735-2922**)
- Vision サービスプラン：**1-844-239-7644**
(TTY **1-800-428-4833**)
医療サービス局家族計画室：**1-800-942-1054**
- 社会福祉省の公的調査および対応部門：
1-800-952-5253



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (**1-800-407-4627** (TTY **711**)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。**anthem.com/ca/medi-cal** をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- 医療サービス局のメディカル・マネージド・ケア・オンブズマン：1-888-452-8609
- ヘルスケアオプション：1-800-430-4263
(TTY 1-800-430-7077または711)
- インディアンヘルスサービス：
1-916-930-3927
- カリフォルニア中継線：711 TTY回線は、聴覚または言語障害をお持ちの会員の方の専用回線です。
- Anthemコンプライアンス ヘルプライン：
1-800-400-4889

知っておきたい用語

分娩活動期：出産の第3期にあり、分娩前に他の病院に安全に転院できない、または転院によって母体や胎児の健康と安全が損なわれる可能性がある期間。

急性期：短時間のうちに突如起こる症状で、迅速な治療を必要とするもの。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

アメリカインディアン：連邦法(42 CFR section 438.14)における「インディアン」の定義に該当し、以下のいずれかに該当する場合は「インディアン」と定義されます。

- 連邦政府公認のインディアン部族に属している。
- 都市中心部に居住し、以下のいずれかに該当する。
 - インディアンの部族、集団、またはその他の組織的団体（1940年以降に消滅した部族、集団、または団体、および現在または今後居住する州によって承認される部族、集団、または団体を含む）のメンバーである、または上記のような集団に属するメンバーの1親等または2親等内の子孫である。
 - エスキモー、アリュート、またはその他のアラスカ先住民である。
 - 内務長官が何らかの目的でインディアンとみなした場合、または



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- 内務長官が公表した規則に基づき、インディアンであると判断された場合、または
 - 内務長官が何らかの目的でインディアンとみなした場合、または
 - カリフォルニアインディアン、エスキモー、アリュート、またはその他のアラスカ先住民を含め、インディアン医療サービスの受給資格を得る目的として、保健福祉長官によってインディアンであるとみなされた場合

不服申し立て： 会員がAnthemに対して、要請したサービスの保険適用に関して弊社が下した決定を見直し、変更するよう要求すること。

給付： 本ヘルスプランの対象となる医療サービスおよび医薬品。

California 児童サービス(CCS)： 特定の健康状態、疾患、慢性的な健康問題を抱える21歳までの小児にサービスを提供するMedi-Calのプログラム。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

ケアマネージャー：重大な健康問題の理解をサポートし担当プロバイダーとのケア調整を行う正看護師またはソーシャルワーカー。

認定看護助産師(CNM)：正看護師の免許を持ち、California登録委員会看護から看護助産師として認定された者。認定看護助産師は、正常分娩に立ち会うことができます。

カイロプラクター：手技により脊椎治療を行うプロバイダー。

慢性疾患：病気やその他の医学的問題で、完治が見込めない、時間の経過とともに悪化する、または進行を抑えるために治療しなければならない疾患。

クリニック：かかりつけ医(PCP)として選択できる施設。連邦資格を有する保健所(FQHC)、コミュニティクリニック、地方医療診療所(RHC)、インディアンヘルスケアプロバイダー(IHCP)、またはその他のプライマリケア施設。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

コミュニティベース成人向けサービス(CBAS) :
外来患者を対象とした施設ベースのサービスで、専門的看護ケア、ソーシャルサービス、セラピー、身の回りの世話、家族および介護者のトレーニングとサポート、栄養サービス、送迎、および資格を持つ会員向けのその他のサービスを提供しています。

クレーム : 会員がMedi-Cal、Anthem、郡のメンタルヘルスプラン、またはMedi-Calプロバイダーのサービスに対して口頭または書面で不満を表明すること。クレームは苦情と同義。

継続的なケア : プラン会員は、プロバイダーとAnthemが同意すれば、最大12カ月間、既存のネットワーク外プロバイダーからMedi-Calサービスを継続して受けることができます。

契約薬剤リスト(CDL) : お客様に必要な適用対象薬剤としてプロバイダーが提供する薬剤のうち、Medi-Cal Rxが承認した薬剤。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

給付調整(COB)：複数の健康保険に加入している会員の方に対して、どの保険（Medi-Cal、Medicare、民間保険、その他）が主たる治療と費用負担の責任を有しているかを決定するプロセス。

自己負担：保険者からの支払いに加え、一般的にサービス提供時に支払う費用。

適用範囲：Anthemが支払い責任を負うMedi-Calのサービス。適用対象となるサービスは、Medi-Calの契約条件、制限事項、および除外事項の対象となり、これは本保障内容証明(EOC)および改訂に記載されている。

DHCS：California医療サービス部門の略。Medi-Calプログラムを監督する州当局。

退会：資格を失ったために当該ヘルスプランの使用を中止すること、または新しいヘルスプランに変更すること。当該ヘルスプランの利用を中止する書類にサインするか、HCOに電話にて退会の手続きをする必要があります。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

DMHC : California医療サービス部門の略。マネージドケアヘルスプランを監督する州政府機関。

耐用医療機器(DME) : 医学的に必要な機器で、医師または他のプロバイダーによって注文されたもの。DMEをレンタルするか購入するかについてはAnthemが判断します。レンタル費用は購入価格を超えないこと。

早期・定期的検査と診断および治療(EPSDT) :

California州では、EPSDTサービスは21歳未満のMedi-Cal会員の方対象の健康維持を目的とした給付です。

会員は年齢に応じた適切な健康診断を受け、健康上の問題を発見し、病気を早期に治療するために、適切なスクリーニングを受け、健康診断で見つかった症状に対する治療を受ける必要があります。

救急医療が必要な状態 : 分娩活動期（上述の定義参照）や激しい痛みなど、重度の症状を伴い、健康または医療に関する一般的な知識を持つ人が、直ちに治療を受けなければ以下のことが起こるであろうと合理的に考える、医学的または精神的状態。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- 母体や胎児の健康に重大な危険が及ぶ
- 身体機能に障害をもたらす
- 身体の一部や臓器が正しく機能しなくなる

緊急ケア：緊急を要する疾患が存在するかを調べるために、医師または医師の指示のもとスタッフが行う検査。施設の能力の範囲内で、状態を臨床的に安定させるために求められる医学的に必要なサービス。

救急医療送迎：救急医療のために、救急車または緊急車両で救急外来へ搬送すること。

加入者：ヘルスプランの会員で、そのプランを通じてサービスを受ける人。

既存患者：プロバイダーと既に人間関係を持ち、ヘルスプランが定めた一定期間内にそのプロバイダーを受診した患者。

適用除外サービス：California州のMedi-Calプログラムが適用されないサービス。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

実験的治療：ヒトを対象とした試験を実施する前の実験室または動物実験段階にある医薬品、機器、処置、またはサービス。臨床試験中ではない実験的治療。

家族計画サービス：妊娠を予防または遅延させるためのサービス。

連邦資格のある保健センター(FQHC)：ヘルスケアプロバイダーが少ない地域にある保健センター。FQHCでは一次医療や予防的ケアを受けることができます。

サービス料金(FFS)Medi-CalサービスにMedi-Calプランが適用されない場合もありますが、Medi-Cal Rxによる多くの薬局サービスなど、Medi-Cal FFSを通じてもサービスを受けることができます。

フォローアップケア：入院後や治療中の患者の経過を確認するための医師による定期的なケア。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

詐欺：それにより本人や他人に不正な利益がもたらされる可能性があることを知っていながら、意図的に人を欺いたり虚偽の説明をする行為。

独立型分娩施設(FBC)：妊婦が自宅から離れた場所で出産を予定している医療施設で、産前、分娩中および産後のケア、その他プランに含まれている外来サービスを提供する許可が与えられている、もしくは州から認められている施設。これらは病院ではありません。

苦情：会員がAnthem、プロバイダー、ケアの質、または提供されたサービスに対して、口頭または書面で不満を表明すること。ネットワークプロバイダーに関するAnthemへの苦情は、その一例です。

ハビリテーションサービスおよび器具：日常生活に必要な技能や機能の維持、習得または向上を目的として提供されるヘルスケアサービス。

ヘルスケアオプション(HCO)：ヘルスケアプランへ加入または退会するためのプログラム。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

ヘルスケアプロバイダー：Anthemと提携している、またはAnthemネットワークに加入している、外科医、癌治療医、身体の特異な部位を治療する医師などの医師および専門医。Anthemネットワークのプロバイダーは、California州での診療免許を有しており、Anthemの適用対象サービスを提供している必要があります。

通常、専門医にかかるにはPCPからの紹介が必要です。専門医の治療を受ける前に、PCPはAnthemの事前承認を得る必要があります。

家族計画サービス、緊急医療、産婦人科医療、センシティブサービスなど、一部のサービスについてはPCPからの紹介は必要ありません。

健康保険：被保険者へ病気や怪我でかかった費用を払い戻したり、ケアプロバイダーに直接費用を支払うことで、医療費や手術費を支払う保険。

在宅ヘルスケア：認可看護師によるケアおよびその他の在宅サービス。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

在宅ヘルスケアプロバイダー：認可看護師によるケアおよびその他の在宅サービスを提供する者。

ホスピス：終末期疾患の会員の方の身体的、感情的、社会的、精神的な不快感を軽減するためのケア。

ホスピスケアは、会員の方の余命が6カ月以下であることを条件に利用可能です。

病院：医師または看護師から入院・外来治療を受ける場所。

外来診療：入院せずに病院で行われる内科的または外科的治療。

入院：入院患者として病院で治療を受けること。

インディアンヘルスケアプロバイダー(IHCP)：インディアンヘルスサービス(HIS)、インディアン部族、部族保健プログラム、部族組織、都市インディアン組織(UIO)によって運営される医療プログラムで、これらの用語はインド人医療改善法(25 U.S.C. Section 1603)のセクション4で定義されています。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

入院ケア：必要な医療を受けるために、病院またはその他の場所に宿泊しなければならない場合。

中間看護施設またはホーム：24時間居住サービスを提供する長期看護施設またはホームで提供されるケア。中間看護施設またはホームの種類には、発達障害者向けの中間看護施設(ICF/DD)、発達障害者のハビリテーションを目的とした中間看護施設(ICF/DD-H)、発達障害者の介護を目的とした中間看護施設(ICF/DD-N)などがあります。

治験薬：FDAによって承認された臨床試験の第一段階を成功裏に完了したが、FDAによる一般使用が承認されておらず、FDAによって承認された臨床試験において引き続き調査中の治療薬、生物学的製剤または機器。

長期ケア：入院月+1ヵ月を超える施設でのケア。

マネージドケアプラン：Medi-Calプランは、当該プランに加入している受給者に対して、特定の医師、専門医、クリニック、薬局、病院のみを利用するプランです。Anthemはマネージドケアプランです。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。

通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

Medi-Cal Rx : FFSのMedi-Cal薬局給付サービス

（別名Medi-Cal Rx）で、すべてのMedi-Calの受給者に対して処方薬と一部の医療用品を含む薬局給付とサービスを提供しています。

メディカルホーム：より良い質の医療を提供し、加入者自身の自己管理を向上させ、回避可能なコストを長期的に削減するためのケアモデル。

医学的に必要な（または医学的必要性）：医学的に必要なサービスとは、合理的で生命を守る重要なサービスです。このケアは、患者が重篤な病気や障害を回避するために必要なものです。このケアは、疾患、疾病、または傷害を治療することによって激しい痛みを軽減するものです。21歳未満の方では、合衆国法典第42編第1396d条(r)に規定されている物質使用障害を含む身体的精神的な疾患や状態を治療または改善するために必要なケアも、Medi-Calの医学的に必要なサービスに含まれます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 anthem.com/ca/medi-cal をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

医療送迎：車、バス、電車、またはタクシーで、適用対象の予約来院またはお客様のプロバイダーが処方した処方箋を受け取りに行くことができない場合の送迎。Anthemではお客様が予約来院に送迎を必要とされる場合に、お客様の医療ニーズを満たすもののうち最も安価な送迎の費用を負担いたします。

Medicare：65歳以上の高齢者、障害のある若者、末期腎不全（透析または移植が必要な永久的な腎不全、ESRDと呼ばれます）の人のための連邦健康保険制度。

会員：Anthemに加入されたMedi-Cal会員のうち、適用対象となるサービスの受給資格を有する方。

メンタルヘルスサービスプロバイダー：メンタルヘルスおよび行動保健サービスの提供を行う有資格者

助産師サービス：認定看護助産師(CNM)および公認助産師(LM)によって提供される、母親を対象とした家族計画サービスケアおよび新生児を対象とした即時ケアを含む、出産前、産褥期、および産後のケア。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

ネットワーク：医療を提供するためにAnthemと提携している医師、クリニック、病院、その他のプロバイダーから構成されるグループ。

ネットワークプロバイダー（またはネットワーク内プロバイダー）：「参加プロバイダー」を参照。

適用対象外サービス：Anthemがその費用を負担しないサービス。

医療送迎以外の送迎：医療機関によって認められたMedi-Calの適用対象サービスを受けるための予約来院への移動、および処方箋や医療用品を受け取る際の送迎。

非参加プロバイダー：Anthemのネットワークに加入していないプロバイダー。

その他の医療保険(OHC)：その他の医療保険(OHC)とは、Medi-Cal以外の民間の医療保険およびサービス支払者を言います。サービスには、内科、歯科、視力、薬局、またはMedicare補足プラン（パートCおよびD）が含まれます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

装具：回復に医学的に必要で、重い傷害を受けた部位または疾患患部を支持または矯正するために体外に装着する支持具または装具。

地域外サービス：サービス対象地域外にいる間に受けるサービス。

ネットワーク外プロバイダー：Anthemのネットワークに加入していないプロバイダー。

外来ケア：必要な医療を受けるために病院またはその他の場所に宿泊する必要がある場合。

外来患者メンタルヘルスサービス：軽度から中等度のメンタルヘルス状態を有する会員の方向けの外来サービス：

- 個別または集団のメンタルヘルス評価と治療（精神科療法）
- 心理検査（メンタルヘルスの状態を評価するために臨床的に必要とされる場合）
- 薬物療法モニタリングを目的とする外来サービス



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- 精神科診察
- 外来臨床検査、消耗品、サプリメント

緩和ケア：重篤な疾病を患う会員の方の身体的、感情的、社会的、精神的な不快感を軽減するためのケア。緩和ケアは、会員の方の余命は6カ月以下である必要はありません。

参加病院：会員の方がケアを受ける際に、サービスを提供するためにAnthemと提携している認可病院。参加病院が会員に提供する適用対象サービスの中には、Anthemの利用審査および品質保証方針、またはAnthemと病院との契約によって制限されるものがあります。

参加プロバイダー（または参加医師）：Anthemと提携し、会員が治療を受ける際に保険適用サービスを提供する医師、病院、その他認可を受けた専門医、または認可ケア施設（亜急性気施設を含む）。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

医師によるサービス：医師またはオステオパシーの免許保有者が州法に基づいて提供するサービス。

入院中に医師が提供するサービス（入院費の請求に含まれるもの）は含まれません。

プラン：「マネージドケアプラン」を参照。

安定後のサービス：緊急医療状態に関連する適用対象サービスで、状態安定後に、その安定を維持するために提供されるもの。安定後のケアサービスは適用対象として費用が支払われます。ネットワーク外の病院では事前承認（事前許可）が必要な場合があります。

事前承認（事前許可）：特定のサービスを受け
る際、当該サービスに対してAnthemの保険が確実に適用されるよう、お客様またはお客様のプロバイダーがAnthemに承認を要請するプロセス。紹介は承認ではありません。事前承認は事前許可と同義。

処方薬の保険適用：プロバイダーによって処方された薬に対する保険適用。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

処方薬：処方箋を必要としない市販薬（OTC薬）と異なり、法律上、調剤に免許を有するプロバイダーの指示が必要となる医薬品。

プライマリケア：「日常ケア」を参照。

かかりつけ医(PCP)：かかりつけ医(PCP)とは、免許を保持するプロバイダーです。PCPはお客様が必要とするケアを受けられるようサポートします。

お客様のPCPは以下のプロバイダーのいずれかが担当することができます

- 総合診療医
- 内科医
- 小児科医
- 家庭医
- 産婦人科医
- インディアンヘルスケアプロバイダー(IHCP)
- 連邦資格のある保健センター(FQHC)
- 地方医療診療所(RHC)
- ナースプラクティショナー



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

- フィジシャンアシスタント
- クリニック

事前承認（事前許可）：特定のサービスに対して、Anthemが保険を適用するために、お客様またはお客様のプロバイダーがAnthemに承認を要請するプロセス。紹介は承認ではありません。事前許可は事前承認と同義。

補装具：欠損した身体の一部を補うために身体に装着する人工装置。

プロバイダーディレクトリ：Anthemネットワークに加入しているプロバイダーの一覧。

精神科医療的緊急事態：症状が重篤または重度で、自分自身や他人に即座に危険を及ぼすか、または精神障害のために衣食住を賄ったり利用したりすることが即座にできない精神障害。

公衆衛生サービス：全住民を対象としたヘルスサービス。特に、健康状態の分析、健康サーベイランス、健康増進、予防的サービス、感染症対策、



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

環境保護・衛生、災害準備・対応、労働衛生が含まれます。

有資格プロバイダー：お客様の疾患の治療に適した診療分野の資格を有する医師。

再建手術：身体構造の異常を修正または修復し、機能を改善したり、正常な外見を形成するための手術。身体構造の異常とは、先天性欠損、発育異常、外傷、感染症、腫瘍、疾患、によって生じたものを言います。

紹介：担当のPCPを通じて、他のプロバイダーからケアを受けることができる場合。保険適用される治療サービスの一部は、紹介と事前承認（事前認可）が必要です。

リハビリテーションおよびリハビリテーション治療サービスおよび機器：傷害、障害、慢性疾患を有する人が精神的身体的能力を獲得または回復するためのサービスや機器。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

日常ケア：医学的に必要なサービスおよび予防的ケア、小児検診、または定期的なフォローアップケアなど。日常ケアは、健康問題を予防することを目的としています。

地方医療診療所(RHC)：ヘルスケアプロバイダーが少ない地域にある保健センター。RHCではプライマリケアや予防的ケアを受けることができます。

センシティブサービス：メンタルヘルスまたは行動保健、性および生殖に関する健康、家族計画サービス、性感染症(STI)、HIV/AIDS、性的暴行、人工妊娠中絶、物質使用障害、ジェンダー肯定的ケア、親密なパートナーからの暴力に関するサービス。

重篤な疾患：治療が必要で、死に至る可能性のある疾患または状態。

サービス対象地域：Anthemサービス対象地域。対象となる郡は、Alpine郡、Amador郡、Calaveras郡、El Dorado郡、Fresno郡、Inyo郡、Kern郡、Kings郡、Madera郡、Mono郡、Sacramento郡、San Francisco郡、Santa Clara郡、Tulare郡、およびTuolumne郡です。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

専門的看護ケア：認可を受けた看護師、技術者またはセラピストが、専門的看護施設に滞在中または在宅中に提供する適用対象サービス。

専門的看護施設：訓練を受けた医療提供者のみが提供できる看護を1日24時間提供する施設。

専門医：特定の種類の疾患を治療する医師。例えば、整形外科医は骨折の治療、アレルギー専門医はアレルギーの治療、循環器専門医は心臓病の治療など。ほとんどの場合、専門医にかかるにはPCPからの紹介が必要です。

特殊メンタルヘルスサービス：軽度から中等度の障害よりも高いメンタルヘルスサービスのニーズがある会員の方向けのサービス。

亜急性期ケア施設（成人または小児）：吸入療法、気管切開ケア、静脈経管栄養、複雑な創傷管理ケアなど、特別なサービスを必要とする医学的に脆弱な方を対象に、包括的ケアを提供する長期ケア施設。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。[anthem.com/ca/medical](https://www.anthem.com/ca/medical) をご覧ください。

8 | 知っておきたい重要な数字と用語

終末期疾患：自然経過をたどれば1年以内に死亡する可能性が高い、回復不可能な医学的状態。

不法行為による回収：他者が責任を負うべき傷害のためにMedi-Cal会員に給付が行われた、または行われる予定である場合、DHCSはその傷害に対して会員に提供された給付の妥当な金額を回収します。

トリアージ（またはスクリーニング）：ケアの必要性の緊急性を判断する目的で、スクリーニングの訓練を受けた医師または看護師が行う健康状態の評価。

急病診療（または緊急サービス）：緊急性を要しない病気、怪我、または状態の治療に対して提供されるサービス。ネットワーク内プロバイダーが一時的に利用できない、またはアクセスできない場合、ネットワーク外プロバイダーから急病診療を受けることができます。



お電話によるお問い合わせは、カスタマーケアセンター (1-800-407-4627 (TTY 711)) までお問い合わせください。Anthemが月曜日～金曜日、午前7時～午後7時（太平洋時間）対応いたします。通話は無料です。またはCalifornia 中継線 (711) までお電話ください。 [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) をご覧ください。